

I. No domínio da Administração Pública

1. Criação de um mecanismo de macro-coordenação e promoção da reforma da Administração Pública

Nos últimos anos, o Governo da RAEM, tendo como ponto de partida a implementação da governação electrónica, tem alcançado certos progressos na elevação da eficiência administrativa e na melhoria da qualidade dos serviços prestados. No entanto, tendo em conta que ainda não existe um planeamento sistemático e uma centralização da coordenação para a reforma da Administração Pública, afigura-se necessário promover trabalhos de reforma vinculados estreitamente aos interesses dos serviços públicos e dos trabalhadores, nomeadamente no que diz respeito ao ajustamento da estrutura dos serviços públicos, à racionalização do número de trabalhadores dos serviços públicos, à simplificação dos procedimentos de prestação de serviços públicos e ao aperfeiçoamento do regime de gestão do pessoal, e por outro lado, torna-se notório que o posicionamento funcional e a situação do funcionamento da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública face às necessidades reais a advir dos trabalhos de promoção da reforma da Administração Pública e do reforço da gestão dos trabalhadores dos serviços públicos revelar-se-á insuficiente.

Com vista a pôr em prática eficazmente o espírito das importantes palavras proferidas pelo Presidente Xi Jinping e a filosofia de governança apresentada pelo Chefe do Executivo, o actual Governo irá, com a maior determinação e coragem, promover a reforma da Administração Pública, intensificar a coordenação e o planeamento da reforma, dar prioridade à resolução dos problemas institucionais e profundos existentes na Administração Pública e implementar os trabalhos de reforma tendo por base as leis, regulamentos, sistemas e mecanismos, no sentido de impulsionar a modernização do sistema de governação do Governo.

1) Criação de um mecanismo de liderança e coordenação para a reforma da Administração Pública

A fim de reforçar a liderança de topo e a coordenação e concertação inter-áreas, o actual Governo criou, em Fevereiro de 2025, um mecanismo de liderança e de coordenação para a reforma da Administração Pública, incluindo a criação de um Grupo de Liderança dirigido pelo Chefe do Executivo e de um Grupo de Coordenação liderado pelo Secretário para a Administração e Justiça, com o objectivo de promover, com todo o empenho, os trabalhos a encetar da reforma da Administração Pública.

O Grupo de Liderança é chefiado pelo Chefe do Executivo, dele fazem parte os secretários das diversas tutelas, o chefe do Gabinete do Chefe do Executivo e a directora dos Serviços de Administração e Função Pública, sendo as atribuições principais: tomar decisões sobre a orientação geral e os objectivos da reforma da Administração Pública, sobre o conteúdo e a

calendarização concretos das importantes medidas de reforma, bem como sobre a resolução dos grandes problemas encontrados na reforma.

O Grupo de Coordenação é chefiado pelo Secretário para a Administração e Justiça e é composto por representantes dos diversos secretários e pelas directoras dos Serviços de Administração e Função Pública e dos Serviços de Assuntos de Justiça, sendo as atribuições principais: proceder ao acompanhamento das decisões tomadas pelo Grupo de Liderança, à elaboração de propostas sobre as matérias da reforma, à fixação de calendário, à coordenação e concertação inter-áreas e à supervisão dos projectos de reforma a serem promovidos nos prazos fixados.

À Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública cabe, em resposta às decisões tomadas pelo Grupo de Liderança e pelo Grupo de Coordenação, criar um grupo de trabalho específico a nível de execução, ao qual, compete realizar comunicações com os serviços relacionados, no sentido de promover e implementar os projectos de trabalho concretos, particularmente a reorganização das funções e das estruturas orgânicas, o aprofundamento da governação electrónica e a recriação dos procedimentos de prestação de serviços.

O Grupo de Liderança e o Grupo de Coordenação podem, em tempo oportuno, trocar opiniões com o Conselho Consultivo para a Reforma da Administração Pública sobre os projectos de reforma, ou proceder a consultas sobre temas específicos, junto das diversas associações, especialmente as associações de trabalhadores dos serviços públicos, a fim de aumentar o reconhecimento das medidas de reforma tomadas.

2) Reestruturação da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Em articulação com a promoção da reforma da Administração Pública e para o reforço da gestão dos trabalhadores dos serviços públicos, proceder-se-á a uma revisão necessária da lei orgânica da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública e demais diplomas legais, de modo a efectuar a reestruturação deste serviço. Os trabalhos prioritários da reestruturação incidem sobre os seguintes dois grandes rumos:

- (1) Optimização da configuração estrutural e clarificação do posicionamento de funções. Em observância ao princípio “orientação das funções e centralização de procedimentos”, proceder-se-á a uma revisão global da actual configuração estrutural da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, extinguindo-se as subunidades com funções sobrepostas, através das medidas de simplificação do órgão, integração das funções e recriação dos procedimentos, para formular três áreas funcionais tendo como pontos-chave o planeamento da organização administrativa, a coordenação na prestação de serviços públicos e o desenvolvimento dos recursos humanos.
- (2) Reforço das funções de coordenação e elevação da eficácia administrativa. Reforçar-se-á o papel de coordenação e concertação da Direcção dos Serviços

de Administração e Função Pública a ser desempenhado no âmbito da reforma e da gestão da Administração Pública, clarificando-se os seus poderes na emissão de pareceres internos sobre matérias específicas da Administração Pública, nomeadamente no que diz respeito à reestruturação dos serviços públicos, ao recrutamento de trabalhadores, bem como à optimização da prestação de serviços públicos, da governação electrónica e do mecanismo de recolha, tratamento e resposta às opiniões que envolvem diferentes serviços públicos.

2. Empenho em assegurar a realização das eleições para a Assembleia Legislativa e implementação do princípio “Macau governado por patriotas”

O Governo da RAEM terá em 2025 a realização das Eleições para a 8.^a Assembleia Legislativa, o grande evento político do corrente ano. Para que as operações eleitorais venham a decorrer de uma forma ordenada e em conformidade com a lei, foi criada, no final do ano passado, a Comissão de Assuntos Eleitorais da 8.^a Assembleia Legislativa, a qual entrou em funcionamento após ter sido prestado o juramento no acto da tomada de posse. O Governo da RAEM irá prestar todo o apoio à Comissão de Assuntos Eleitorais da Assembleia Legislativa, assegurando que as eleições para a Assembleia Legislativa decorram com sucesso, no sentido de garantir a prosperidade e estabilidade a longo prazo da RAEM.

Os trabalhos de revisão da Lei Eleitoral para a Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau foram concluídos em 2024, sendo as próximas eleições as primeiras eleições para a Assembleia Legislativa a serem realizadas após a revisão da lei. Os serviços competentes irão, em cumprimento escrupuloso da Lei Básica e da Lei Eleitoral para a Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau revista, concretizar o mecanismo de apreciação de qualificações, assegurando que os candidatos às eleições para a Assembleia Legislativa satisfaçam os devidos critérios, de modo a implementar o princípio “Macau governado por patriotas”.

Além disso, os diversos serviços do Governo da RAEM irão prestar todo o apoio necessário aos trabalhos da Comissão de Assuntos Eleitorais da Assembleia Legislativa, nomeadamente no que diz respeito à execução dos planos de trabalho sobre os assuntos eleitorais formulados pela Comissão de Assuntos Eleitorais da Assembleia Legislativa, à optimização do processo eleitoral, à repressão dos actos ilícitos eleitorais, ao reforço da consciência de integridade dos eleitores e à criação de uma cultura eleitoral saudável, com vista a assegurar que as eleições para a Assembleia Legislativa decorram num ambiente justo, imparcial, aberto e íntegro.

3. Simplificação das estruturas orgânicas da Administração Pública e elevação da eficácia do seu funcionamento

Nos últimos cinco anos, o Governo da RAEM procedeu prioritariamente à integração dos serviços públicos e fundos autónomos com funções estreitamente relacionadas, e resolveu,

passo a passo, a questão da longa duração das equipas de projecto, tendo sido alcançados certos resultados, apesar disso, ainda muitos serviços públicos se deparam com problemas como o empolamento da estrutura, a sobreposição das funções ou a distribuição pouco clara de competências. Ao mesmo tempo, em alguns domínios tradicionais ou emergentes, também se registam insuficiências na gestão pública ou na prestação de serviços, por isso, é necessário reforçar as competências dos serviços em causa.

Face às questões acima referidas, o actual Governo irá continuar a promover a reestruturação orgânica, a reestruturar o sistema de leis orgânicas da Administração Pública, a definir expressamente os âmbitos dos serviços públicos, a criar, de forma científica, serviços públicos e sua organização interna, a racionalizar a distribuição das atribuições e a afectação do pessoal, no sentido de otimizar efectivamente as estruturas orgânicas dos serviços públicos, elevar a eficácia administrativa e reduzir as despesas administrativas desnecessárias.

1) Reestruturação do sistema de leis orgânicas da Administração Pública

O vigente Decreto-Lei n.º 85/84/M, que regula a estrutura orgânica da Administração Pública, tem sido aplicado desde a década de 80 do último século e, apesar de ter sido objecto de alterações, o conteúdo principal mantém-se basicamente inalterado, estando muitas disposições já desfasadas da realidade.

Assim, em 2025, serão efectuadas a revisão e a reformulação dos diplomas legais sobre a estrutura orgânica dos serviços públicos de Macau, no sentido de clarificar a definição dos serviços públicos, determinar a tipologia concreta dos serviços e entidades públicas e estabelecer os princípios a observar pelos serviços públicos na sua organização e funcionamento, designadamente, no âmbito da simplificação e da eficiência, e da delimitação clara de competências e responsabilidades.

Em simultâneo, serão definidos os padrões de configuração e os critérios de extinção e integração dos serviços públicos e sua estrutura interna, tais como direcções de serviços, departamentos, divisões, equipas de projecto e entidades autónomas, e, em conformidade com as funções principais, o volume de trabalho, a dimensão do pessoal dos serviços e demais factores, serão definidos critérios para o número de subunidades internas, controlando-se rigorosamente a dimensão dos serviços públicos em três aspectos, designadamente no âmbito das funções, da organização e do pessoal.

2) Reorganização das funções e das estruturas orgânicas dos serviços

Serão iniciados, de forma ordenada, os trabalhos de reorganização das funções e das estruturas orgânicas, de acordo com os critérios fixados nos diplomas legais revistos sobre a estrutura orgânica da Administração Pública, nomeadamente:

- (1) Início da fusão ou reestruturação dos organismos. Dar-se-á início à fusão e reestruturação dos serviços com funções relativamente estreitas, e, tendo em conta

as situações de cruzamento e sobreposição de funções e de falta de clareza na divisão de tarefas entre os serviços, realizar-se-á a transferência de funções ou a clarificação do serviço enquanto principal responsável, visando reduzir os custos de coordenação e elevar a sua eficiência.

- (2) Aperfeiçoamento da distribuição de funções. Tendo em consideração a transformação e as solicitações da sociedade para uma governação mais assertiva e atenta ao pormenor, proceder-se-á a uma revisão das actuais funções dos serviços, e, quanto aos domínios em que existem insuficiências na prestação de serviços, ou domínios em que é requerida a intervenção dos poderes públicos e cuja regulação ainda não está definido caber a um determinado serviço, serão identificados os serviços responsáveis e atribuídas as devidas competências.
- (3) Simplificação da estrutura interna. Em observância aos critérios uniformizados referentes à configuração e à dimensão dos serviços públicos, será exigido aos serviços, tendo em consideração os serviços por si prestados em conjugação com o seu funcionamento, que procedam à revisão das suas atribuições e configuração da estrutura interna, efectuando-se assim a simplificação necessária.

Com base nas ideias acima expostas, em 2025, o Governo da RAEM irá efectuar uma análise e racionalização relevante, dando início, por fases, aos trabalhos de fusão e de simplificação de vários serviços públicos, e, ao mesmo tempo, procederá a uma reorganização global das funções de determinados serviços públicos e à simplificação da sua estrutura interna, prevendo-se que os trabalhos estejam sucessivamente concluídos até 2027.

4. Reforma do regime de gestão do pessoal e construção de uma equipa pragmática e responsável

Ao longo dos últimos anos, através de diversas medidas, nomeadamente, através da consagração legal das competências dos titulares de cargos públicos, da criação do regime de gestão do número de quotas de trabalhadores, da optimização da eficácia do recrutamento, da melhoria da configuração das carreiras e do estabelecimento de um regime de mobilidade com agilidade, o Governo da RAEM tem vindo, constantemente, a promover o aperfeiçoamento da gestão dos trabalhadores dos serviços públicos.

O actual Governo irá continuar a promover a reforma e o aperfeiçoamento do regime de gestão dos trabalhadores dos serviços públicos, revendo todos os aspectos do processo de gestão dos mesmos, designadamente, a prestação de juramento por ocasião do acto de posse, a gestão do número de quotas de trabalhadores, a promoção, a formação, a responsabilização e a electrificação da gestão interna, no sentido de melhorar o regime de gestão e de ver reforçada a consciência de servir, visando, deste modo, construir uma equipa de trabalhadores dos serviços públicos com espírito de amor pela Pátria e por Macau, que,

para além de ser diligente, unida, comprometida, eficiente e motivada, está empenhada em tomar acções efectivas em prol da população.

1) Aplicação prática dos juramentos dos trabalhadores dos serviços públicos por ocasião do acto de posse

Com o objectivo de conjugar com as exigências previstas na Lei relativa à defesa da segurança do Estado e na Lei dos juramentos por ocasião do acto de posse, o Governo da RAEM encontra-se presentemente a promover os trabalhos de alteração às Disposições Fundamentais do Estatuto do Pessoal de Direcção e Chefia e ao Estatuto dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau e diplomas conexos, incluindo o aperfeiçoamento do regime de juramento por ocasião do acto de posse dos trabalhadores dos serviços públicos. Em 2025 serão iniciados, de acordo com a lei, os trabalhos relativos à prestação de juramento dos trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis, quer os trabalhadores em exercício de funções quer os recém-ingressados, para assegurar que, efectivamente, os mesmos defendem a Lei Básica e se dedicam com lealdade à RAEM, dando-se assim mais um passo para a concretização do princípio “Macau governado por patriotas”.

2) Aperfeiçoamento do regime de gestão do número de quotas de trabalhadores

Desde 2020, o Governo da RAEM tem implementado rigorosamente o regime de gestão do número de quotas de trabalhadores, segundo o qual, os serviços públicos só podem recrutar novos trabalhadores quando existir quota disponível. A implementação desta medida não só tem contribuído para restringir o aumento do número de trabalhadores dos serviços públicos, como também tem contribuído para controlar efectivamente as despesas com os recursos humanos. No entanto, no âmbito do actual regime, o controlo da dimensão do funcionalismo público decorre tendo por base o número total original de trabalhadores de cada área governativa e o modelo “sai um, entra um”, não se examinando, porém, se os trabalhadores a recrutar correspondem às necessidades reais. Na prática, surgiram, no processo de recrutamento de novos trabalhadores pelos serviços públicos, algumas situações de não adequação do trabalhador à carreira inserida e de não correspondência da área funcional posta a recrutamento ao conteúdo funcional real, pelo que é necessário proceder a uma gestão mais precisa e mais padronizada do recrutamento.

Para o efeito, em paralelo com a implementação contínua e rigorosa do regime de gestão do número de quotas de trabalhadores, o actual Governo irá ter em consideração, globalmente, alguns factores como as funções dos serviços públicos, a afectação de pessoal, a natureza das funções e o desenvolvimento e mobilidade para proceder a um controlo pormenorizado da dotação de trabalhadores de todos os níveis dos serviços públicos, quer do quadro quer além do quadro. Será exigida, aos serviços públicos, a avaliação da racionalidade do recrutamento, no sentido de que as necessidades de recursos humanos devem ser supridas privilegiando a mobilidade interna. Se, por imperativos, continuar a ser necessário recrutar novos trabalhadores, para além de ter de se cumprir o requisito de

não exceder o limite máximo do total de quotas, deve-se, ainda, considerar a existência, ou não, de lugares vagos nos níveis correspondentes, no intuito de se evitar a distribuição inadequada dos recursos humanos. A par disso, o recrutamento de novos trabalhadores pelos serviços públicos estará sujeito ao parecer prévio da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, de modo a assegurar a prudência e a racionalidade no mesmo.

Ademais, proceder-se-á, em cooperação com o Comissariado da Auditoria, à auditoria de resultados na área dos recursos humanos, a fim de assegurar o seu uso razoável.

3) Aperfeiçoamento do mecanismo de motivação por promoção

O novo regime de mobilidade dos trabalhadores dos serviços públicos que entrou em vigor em 2023 extinguiu as restrições institucionais à mobilidade dos mesmos entre diferentes carreiras e serviços públicos, tendo criado condições para a expansão da carreira profissional dos trabalhadores dos serviços públicos de diferentes níveis e áreas funcionais.

Com base nos trabalhos acima referidos, o actual Governo irá estudar aprofundadamente e estabelecer um mecanismo de promoção entre carreiras dos trabalhadores dos serviços públicos, fixando, de um modo científico, os requisitos, os procedimentos e a forma de articulação com outros regimes de gestão do pessoal, procurando criar mais percursos de desenvolvimento verticalmente ordenado para os trabalhadores dos serviços públicos qualificados, incentivando a sua proactividade no trabalho.

4) Reforma do sistema de formação

A formação dos trabalhadores dos serviços públicos é, essencialmente, tida como formação geral e genérica e não como formação específica direccionada aos trabalhadores dos diferentes níveis e tipos de funções. Assim, o actual Governo irá proceder à reforma do actual sistema de formação dos trabalhadores dos serviços públicos, no sentido de aperfeiçoar a organização dos cursos e de assegurar a alocação dos recursos formativos com precisão, procurando, deste modo, robustecer a sua equipa e melhorar a qualidade dos trabalhadores de diferentes níveis.

Para fortalecer a boa tradição do amor pela Pátria e por Macau, será reforçada a cooperação com o Interior da China e dada continuidade ao aprofundamento da educação dos trabalhadores dos serviços públicos no que concerne à conjuntura nacional e à segurança nacional, incluindo a organização, para os trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis, dos cursos de formação relacionados com a Constituição, a Lei Básica e a Lei relativa à defesa da segurança do Estado.

Em sintonia com o objectivo político de “Elevar a capacidade de gestão pública e o nível de governação” e a revisão das Disposições Fundamentais do Estatuto do Pessoal de Direcção e Chefia, será reorganizada a formação destinada ao pessoal de direcção e chefia. Os planos de formação em destaque serão os seguintes:

- (1) Realização de programas de formação rotativa no Interior da China destinados aos trabalhadores dos serviços públicos de alto nível em efectividade de funções. O conteúdo da formação focar-se-á principalmente no pensamento político e governativo dos dirigentes do País, desenvolvimento nacional, segurança nacional e construção da Grande Baía e da Zona de Cooperação em Hengqin, visando elevar o nível de governação. As acções de formação previstas, a organizar em 2025, incluem o Curso de Estudo sobre a Situação Nacional para os Novos Dirigentes dos Serviços e o Curso de Estudo sobre a Mudança e Gestão Inovadora para os Dirigentes.
- (2) Organização de cursos de formação para a qualificação para o exercício do cargo de chefia do nível de divisão. Para o efeito, serão sintetizadas as experiências obtidas nas últimas cinco edições do Curso de Formação de Liderança para os Trabalhadores dos Serviços Públicos e será dado mais foco ao reforço da consciência e da capacidade sobre a defesa da segurança nacional, bem como ao aumento das capacidades de detecção e resolução de problemas e de comunicação e coordenação, entre outras, com vista a preparar quadros qualificados para o Governo da RAEM.

Além disso, em função do conteúdo e da natureza das diversas funções, por exemplo, pessoal e finanças, área jurídica e governação electrónica, serão disponibilizados cursos de formação profissional de diversos tipos e será reforçado o alinhamento entre o conteúdo dos cursos e os trabalhos práticos, de modo a satisfazer as necessidades reais dos trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis.

5) Implementação do regime de responsabilização do pessoal de direcção e chefia

Em cumprimento do conceito de construir “Macau alicerçado no primado da lei” preconizado pelo Chefe do Executivo e para assegurar que a equipa governativa assuma responsabilidades e tome acções proactivas, o Governo da RAEM irá reforçar a regulamentação dos regimes sobre a nomeação, gestão e responsabilização do pessoal de direcção e chefia e irá, através da alteração dos diplomas legais correspondentes, otimizar os mecanismos de selecção, nomeação e recondução do pessoal de direcção e chefia, clarificar os deveres específicos a cumprir e aperfeiçoar as medidas de responsabilização, para que as entidades tutelares possam, consoante as situações e a sua gravidade, aplicar ao pessoal de direcção e chefia as devidas medidas de responsabilização.

Ao mesmo tempo, irá também proceder-se à alteração das disposições do Estatuto dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau no que concerne ao regime disciplinar e à execução das penas, a fim de ser reforçada a gestão dos trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis, inclusivamente o pessoal de direcção e chefia.

6) Promoção da electronização da gestão interna dos serviços públicos

A plataforma electrónica destinada aos trabalhadores dos serviços públicos – Assuntos Governamentais –, cuja utilização já se estendeu a todos os serviços públicos, permite a gestão interna do pessoal, dos documentos oficiais e de outras matérias por via electrónica, assim como a concretização da desmaterialização da circulação dos ofícios. Será dada continuidade ao aperfeiçoamento das funcionalidades do sistema Assuntos Governamentais, e será alargado ainda mais o âmbito dos documentos a circular através do mesmo sistema para incluir nele propostas, informações e pareceres, etc., facilitando-se a apreciação por parte dos trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis, promovendo-se assim o sistema Assuntos Governamentais como uma plataforma móvel de trabalho para os mesmos.

5. Inovação dos conceitos de governação e de prestação de serviços e promoção contínua da governação electrónica

O actual Governo irá inovar a forma de pensar e promover a reforma da Administração Pública através da “simplificação da administração e descentralização de poderes, junção da descentralização de poderes e gestão e optimização dos serviços”, reduzindo a intervenção dos poderes públicos nas actividades económicas comuns e melhorando, ao mesmo tempo, a forma de fiscalização, de modo a dar mais um passo na concretização do objectivo de simplificação administrativa para proporcionar mais conveniência aos cidadãos.

Com o uso generalizado das duas plataformas de governação electrónica – a Conta Única de Macau e a Plataforma para Empresas e Associações –, o funcionamento do Governo e a prestação de serviços públicos passam gradualmente a adoptar o modelo de gestão electrónica e de combinação de serviços *online* e *offline*, o que não só vem facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços, como também eleva a eficiência funcional do Governo. O actual Governo irá recolher as sugestões e opiniões da sociedade e da população em geral e, com base nisso, irá proceder a um pleno aperfeiçoamento e actualização da Conta Única de Macau e da Plataforma para Empresas e Associações, a fim de transformar as plataformas em auxiliares convenientes de assuntos governamentais capazes de permitir aos cidadãos, empresas comerciais e associações o acesso centralizado a diversos serviços e informações. Os trabalhos de actualização serão concluídos em 2027.

1) Promoção da reforma de “simplificação da administração e descentralização de poderes, junção da descentralização de poderes e gestão e optimização dos serviços”

O actual regime de gestão de licenças administrativas está em vigor há muitos anos e encontra-se desajustado às necessidades do rápido desenvolvimento socioeconómico

entretanto verificado. Assim, o Governo da RAEM, em conjugação com a reforma da Administração Pública, a reestruturação dos serviços públicos e o novo mecanismo de coordenação, procederá à sua revisão integral e alteração, no sentido de, mudando as funções governamentais, estimular o dinamismo das entidades do mercado, contribuindo, desse modo, para o desenvolvimento económico e social de Macau (quanto ao plano de trabalho, *vide* a parte da justiça).

2) Optimização dos serviços relacionados com a vida da população

Actualmente, a Conta Única de Macau já proporciona mais de 430 modalidades de serviços públicos. O actual Governo irá, com base na estratégia de “optimização dos serviços relacionados com a vida da população e elevação da experiência do utilizador”, actualizar a versão 2.0 da Conta Única de Macau para a versão 3.0, visando aumentar a facilidade de utilização do sistema. Recorrer-se-á ao mecanismo de interconexão e interligação de dados entre os serviços públicos, para simplificar procedimentos e aperfeiçoar a interface do utilizador, facilitando a utilização dos serviços por parte dos cidadãos. Ao mesmo tempo, serão introduzidos elementos da tecnologia inteligente para alterar o modelo de prestação de serviços, passando este de reactivo para proactivo; por exemplo, a plataforma poderá, de acordo com a idade dos utilizadores, recomendar-lhes automaticamente serviços em que possam estar interessados, no sentido de lhes proporcionar uma nova experiência de utilização. Em comparação com a versão 2.0, a versão actualizada da Conta Única de Macau destacará melhor o uso da tecnologia inteligente dos serviços e as características de operação humanizadas, tornando os serviços governamentais mais fáceis de tratar.

Em 2025, serão acrescentados, regularmente e conforme as necessidades dos cidadãos, mais serviços electrónicos convenientes e de qualidade, designadamente:

- (1) Alargar, regularmente, em colaboração com as entidades privadas, a utilização da “identidade electrónica”, promovendo o reconhecimento, por mais entidades como as do sector financeiro, de que a “identidade electrónica” pode ser utilizada pelos residentes para o tratamento dos assuntos.
- (2) Criar, em colaboração com os tribunais, uma plataforma de serviços electrónicos para facilitar a prestação de dados e a consulta de informações, por meio electrónico, por parte dos serviços governamentais e órgãos judiciais, promovendo a dispensa do recurso a papel nos serviços públicos.
- (3) Lançar o serviço electrónico de renovação do Bilhete de Identidade de Residente Não Permanente, para que os titulares deste tipo de bilhete de identidade e com autorização de residência válida possam tratar da renovação por meio electrónico.
- (4) Facultar o serviço electrónico de pedido do Certificado de Registo Criminal (não pela primeira vez) feito por trabalhadores não residentes, permitindo aos requerentes escolherem entre certificado emitido em papel e certificado electrónico, com a possibilidade de utilizarem o serviço de remessa, com o qual o certificado será enviado directamente ao serviço público indicado pelos requerentes.

3) Simplificação dos procedimentos dos serviços públicos

Concretizar-se-á o objectivo de “reunir empresas e associações numa única plataforma para fins procedimentais” e alargar-se-ão as funcionalidades e o âmbito de aplicação da Plataforma para Empresas e Associações, promovendo-se os trabalhos de actualização do sistema para a versão 2.0. Assim, será dada prioridade à optimização a nível da gestão da conta e da operação do utilizador e, ao mesmo tempo, serão simplificados os procedimentos dos serviços, ficando dispensada a necessidade de apresentação de certos elementos e documentos para o tratamento dos assuntos, de modo a facilitar as empresas e associações. Designadamente:

- (1) Tomando como referência o serviço de requerimento *online* para licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas em regime de agência única, promover a criação dos serviços de agência única para o licenciamento de centros de explicações e farmácias, que são de interesse comum dos cidadãos, e, através da plataforma de apreciação conjunta, reduzir os procedimentos de transmissão de documentos e reforçar a integração e simplificação dos procedimentos interdepartamentais, elevando assim a eficiência dos trabalhos.
- (2) Racionalizar o fluxo dos procedimentos de declaração aduaneira e desalfandegamento, reforçando a coordenação e colaboração interdepartamental e promovendo o tratamento através dos “serviços integrados de declaração aduaneira e desalfandegamento” facultados na Plataforma para Empresas e Associações, por forma a facilitar as empresas no tratamento dos assuntos relativos à importação e exportação.
- (3) Alargar o âmbito dos serviços de licenças na Plataforma para Empresas e Associações, promovendo, com base nos actuais serviços de renovação de 32 licenças, a integração nela de mais serviços de requerimento e renovação de licenças.

4) Continuação do desenvolvimento da combinação dos serviços *online* e *offline*

Com o apoio da Conta Única de Macau e da Plataforma para Empresas e Associações, bem como dos centros de serviços, quiosques de auto-atendimento e cacifos inteligentes instalados em diversas zonas de Macau, a prestação de serviços públicos passou, gradualmente, da tradicional forma em que os serviços dependiam de recursos humanos e tendiam a ser prestados *offline*, para o modelo de gestão electrónica e de combinação dos serviços *online* e *offline*, o que permite aos cidadãos acederem aos serviços de forma conveniente e rápida, sem restrições de tempo e espaço.

O actual Governo continuará a seguir as linhas de desenvolvimento da combinação dos serviços *online* e *offline*, não só promovendo vigorosamente os serviços electrónicos

online, como também alargando o âmbito de aplicação dos cacifos inteligentes “Recolha fácil”, consolidando o modelo de serviço de “tratamento e levantamento de documentos de identificação em qualquer centro de serviços” e instalando quiosques de auto-atendimento multifuncionais em mais cidades da Grande Baía, de modo a facilitar aos cidadãos o tratamento e o levantamento de documentos, incluindo os de identificação.

6. Optimização do mecanismo de recolha da opinião pública para apoiar o Governo na tomada de decisão de forma científica

A governação científica é inseparável da participação social e da recolha de opiniões. O Chefe do Executivo afirmou claramente que é necessário auscultar as opiniões e sugestões da sociedade, no sentido de aperfeiçoar, em especial, os procedimentos de preparação, decisão, elaboração e implementação das políticas, elevando assim a cientificidade da acção governativa.

O actual Governo irá, em cada fase da acção governativa, auscultar as opiniões dos diversos sectores da sociedade, aperfeiçoando o mecanismo de recolha, tratamento e resposta às opiniões dos cidadãos, e transformando as opiniões e sugestões dos cidadãos numa força motriz para elevar a eficiência funcional do Governo e a qualidade dos serviços, com vista a criar um governo orientado para servir com mais eficiência e dedicação.

1) Reforma do mecanismo de tratamento das opiniões dos cidadãos

Os actuais mecanismos de tratamento das opiniões dos cidadãos, criados pelos diversos serviços públicos, já funcionam há muitos anos, mecanismos estes que mostram manifestamente as suas insuficiências. A título de exemplo, verificou-se o tratamento não atempado das opiniões e sugestões apresentadas pelos cidadãos, a grande dificuldade de comunicação e coordenação no tratamento das questões interdepartamentais, o desperdício de recursos e a falta de uniformidade nos critérios de prestação de serviços resultantes da construção de plataformas próprias de tratamento das opiniões por vários serviços públicos, bem como a falta de um mecanismo científico de fiscalização e avaliação sobre o conteúdo das respostas e os resultados do tratamento dos serviços públicos, o que levou a que, por vezes, não fosse efectuado um tratamento apropriado das opiniões dos cidadãos nem facultada uma resposta eficaz.

Assim, tendo como referência a experiência da linha aberta dos serviços governamentais 12345 do Interior da China e a realidade de Macau, será feita, em 2025, uma revisão e reforma do actual mecanismo de tratamento das opiniões dos cidadãos, no sentido de garantir um tratamento atempado e eficaz de opiniões, sugestões, casos e queixas apresentados pelos cidadãos junto do Governo. Por outro lado, proceder-se-á à integração das actuais plataformas de apresentação de opiniões, dispersas por diferentes serviços públicos, numa plataforma uniformizada, com critérios de prestação de serviços,

procedimentos e mecanismo de avaliação uniformizados, de forma a elevar a qualidade dos serviços. Essa nova plataforma uniformizada adoptará atributos da inteligência artificial, nomeadamente um grande modelo e a conversão fala-texto, com vista a apoiar o atendimento e o tratamento dos casos, aumentando assim a eficiência do trabalho.

2) Optimização da composição e das funções dos organismos consultivos

Os organismos consultivos, enquanto ponte de comunicação entre o Governo e a sociedade civil, desempenham um papel importante na convergência da sabedoria popular e na apresentação de sugestões e opiniões. O actual Governo irá, em conjugação com os trabalhos de reestruturação dos serviços públicos, rever e aperfeiçoar os organismos consultivos existentes partindo nomeadamente do seu posicionamento funcional, atribuições, composição dos membros e apoio ao funcionamento.

Recorrer-se-á ao Conselho Consultivo para a Reforma da Administração Pública como alvo de experimentação, para acompanhar de perto a promoção dos diversos trabalhos da reforma da Administração Pública, reforçando-se o mecanismo permanente de recolha de opiniões do Conselho Consultivo e realizando-se discussões sobre temas específicos, no sentido de se promover uma melhor participação dos seus membros nos respectivos trabalhos.