



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Ho Ion Sang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Ho Ion Sang de 7 de Março de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 264/E224/VII/GPAL/2025 de 21 de Março de 2025 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 24 de Março de 2025:

1. Relativamente ao ponto 1 da interpelação

O Governo da RAEM, visando concretizar o conceito de alta eficiência e para proporcionar mais facilidades à população, procedeu ao lançamento de três plataformas dos serviços do governo electrónico, nomeadamente a “Conta Única de Macau”, a “Plataforma para Empresas e Associações” e os “Assuntos Governamentais”. Tendo como referência os Serviços Integrados de Nascimento, os Serviços Integrados de Casamento e o Licenciamento de estabelecimentos de comidas e bebidas segundo o regime de agência única, através da reforma de regime, meios electrónicos e interligação dos dados interdepartamentais, simplificam-se desta forma etapas nos procedimentos dos respectivos serviços, evitando-se assim a repetição na apresentação dos documentos necessários, para que os cidadãos possam tratar e concluir os seus pedidos *online*.

Na sequência da utilização generalizada da “Conta Única de Macau” e da “Plataforma para Empresas e Associações”, em conjunto com a instalação dos centros de serviços nas diversas zonas de Macau, dos quiosques de auto-atendimento e dos cacifos inteligentes, o modelo adoptado da prestação de serviços está a



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

desenvolver-se na integração dos serviços *online* e *offline*. No futuro, a direcção e o rumo de desenvolvimento a tomar manter-se-á igual, continuando a alargar-se a prestação dos serviços *electronizados online* e a aplicação dos *cacifos inteligentes*, a fim de permitir aos cidadãos usufruir ainda mais da conveniência do governo electrónico.

Conforme o vigente Regime de avaliação dos serviços públicos e do desempenho organizacional dos serviços e entidades públicas, a concretização da *electronização* dos serviços públicos constitui um dos indicadores de avaliação, pelo que, os serviços públicos devem, de acordo com as características dos serviços prestados, proceder à maior *electronização* possível e definir os correspondentes indicadores da qualidade dos serviços. Este Regime prevê que os serviços públicos devem realizar anualmente junto dos destinatários dos serviços prestados um inquérito do grau de satisfação relativamente a cada sessão destes serviços, incluindo a recolha de comentários e de opiniões dos utilizadores sobre os serviços *electronizados*. Mediante este mecanismo de avaliação, entende-se ser possível impulsionar o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados e sua eficiência de funcionamento no âmbito do governo electrónico.

2. Relativamente ao ponto 2 da interpelação

O Governo da RAEM criou a Plataforma de Dados Abertos do Governo, no sentido de procurar disponibilizar, em formato uniformizado e normalizado, os dados detidos pelos serviços públicos. A fim de melhorar a eficácia da Plataforma, a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública emitiu, em 2024, orientações para todos os serviços públicos, clarificando no sentido de que devem proceder à gestão eficaz de dados públicos e elaborar um plano para carregar estes



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

dados à Plataforma de Dados Abertos do Governo, bem como aumentar a frequência de actualização dos dados para procurar atingir um maior volume e utilidade dos dados abertos na Plataforma.

Após a implementação das medidas acima mencionadas, o número de conjunto de dados aumentou de 673, no final de Agosto de 2024, para 910, no final de Fevereiro de 2025, envolvendo 15 domínios temáticos como o turismo e jogo, transportes públicos, saúde, urbanismo, segurança social, educação, emprego, empreendedorismo, administração e justiça e segurança pública. Neste ano que decorre, prevê-se um aumento de mais de 100 conjuntos de dados.

O Governo da RAEM tem preconizado o princípio de abertura em segurança e de empoderamento de dados, de modo que está empenhado em ouvir as opiniões e solicitações da sociedade e a reforçar a abertura de dados governamentais, para que sejam aproveitados pelos utilizadores das diversas áreas e utilizados por parte do público para fins de inovação.

3. Relativamente ao ponto 3 da interpelação

Com o rápido desenvolvimento da tecnologia informática, o Governo da RAEM está ciente do uso de inteligência artificial em todo o mundo, uso este que traz efectivamente efeitos positivos na eficiência do trabalho. No passado, foram organizadas várias visitas a diferentes cidades no Interior da China, tendo-se realizado intercâmbios com os seus governos e equipas, com vista a servir de referência para o desenvolvimento do modelo do governo electrónico, nomeadamente a experiência da aplicação de inteligência artificial.

Tendo em conta que, nos últimos anos, a tecnologia de inteligência artificial tem vindo a alcançar um desenvolvimento faseado, o Governo da RAEM já iniciou,



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

de forma activa, estudos sobre este tema, com a introdução da inteligência artificial no serviço de atendimento por telefone para melhorar a qualidade das consultas sobre as informações dos serviços. Além disso, está também a proceder a estudos, gradualmente, sobre o uso de ferramentas de inteligência artificial para apoio dos trabalhadores da administração pública no tratamento de documentos oficiais, no sentido de aumentar a eficiência administrativa.

Aos 3 de Abril de 2025.

A Directora do SAFP,

Ng Wai Han