



## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa Si Ka Lon**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Si Ka Lon, de 25 de Abril de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 388/E328/VII/GPAL/2025, de 30 de Abril de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 2 de Maio de 2025:

De modo a auscultar e tratar, de forma mais eficaz, as opiniões dos cidadãos referentes aos trabalhos promovidos pelo Governo e promover, ainda mais, a boa governação, o Governo da RAEM irá conjugar o regime vigente e os resultados obtidos da revisão dos trabalhos já executados, e ainda, tendo como referência a prática e experiência da linha aberta dos serviços governamentais 12345 do Interior da China para actualizar o regime a nível jurídico. Serão criados critérios uniformizados sobre os procedimentos dos serviços prestados, designadamente, a recepção de opiniões, o encaminhamento e acompanhamento de casos, a emissão de resposta, entre outros e, será, ainda, otimizado o tempo de resposta, clarificada a responsabilidade dos serviços e reforçada a cooperação interdepartamental. Em simultâneo, será aperfeiçoado o mecanismo de gestão e de monitorização para assegurar que as opiniões dos cidadãos sejam atendidas de modo atempado e eficaz. Será criada uma plataforma uniformizada, introduzindo tecnologias de inteligência artificial com o objectivo de prestar assistência no atendimento e tratamento de casos e aumentar a eficiência do trabalho e a qualidade dos serviços prestados.

Para garantir a execução eficaz do regime, o SAEP irá, por um lado, reforçar a função da coordenação na recepção e no tratamento de opiniões mediante a



譯本

TRADUÇÃO

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

reestruturação e, por outro, proceder, periodicamente, à estatística e análise sobre o tratamento de casos pelos serviços, integrando os resultados obtidos na avaliação do desempenho, no sentido de exortar os serviços públicos a criar um governo orientado para servir com maior eficiência, tendo em consideração as necessidades e exigência da população.

Aos 15 de Maio de 2025

A Directora substituta do SAFP,

Joana Maria Noronha