



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Como promover a governação inteligente

Na nova era de governação inteligente, o desenvolvimento da digitalização dos serviços públicos tornou-se crucial para aumentar o efeito da governação e melhorar os serviços públicos, constituindo ainda a materialização do conceito de “centrado no residente”. Nos últimos anos, o Governo tem respondido, proactivamente, às tendências da época, empenhando-se na criação de um sistema de serviços públicos com características típicas de Macau, nomeadamente, a fusão multiplataformas e a criação de “hotlines” ou plataformas administrativas unificadas, que representam indicadores importantes para o processo de digitalização dos serviços públicos.

No mês passado, o Secretário Cheong declarou na Assembleia Legislativa que, em articulação com as políticas, vai lançar, pioneiramente, a “Plataforma de notificação de inspecção interserviços da imagem urbana”, cuja primeira fase será disponibilizada para teste pelos diversos serviços públicos e cuja conclusão da fase de desenvolvimento do sistema está prevista para Abril deste ano. Esta iniciativa será implementada em conjunto com a elevação inteligente das plataformas “Conta Única” e “Plataforma para Empresas e Associações” e os testes de aplicações assistidas por inteligência artificial, abrindo caminho para uma articulação abrangente e unificada de assuntos governamentais, no futuro. O governo está a construir, de forma faseada, um sistema de coordenação dos assuntos governamentais centrado na troca de



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

dados, resposta em tempo real, coordenação de responsabilidades principais e serviços em prol da população.

Os mecanismos existentes de digitalização dos serviços governamentais ainda apresentam algumas deficiências. Durante o debate das Linhas de Acção Governativa deste ano, o governo salientou, explicitamente, que os actuais mecanismos de Macau ainda têm lacunas em termos de uniformidade e eficiência, quando comparados com a linha directa “12345” do Interior da China. Há falhas nos sistemas dos serviços públicos de processamento de reclamações dos residentes, com plataformas de *feedback* dispersas por diferentes entidades, que carecem de padronização. Por exemplo, os padrões de serviço, os procedimentos e os mecanismos de avaliação também não são uniformes, o que faz com que, por vezes, as opiniões dos cidadãos não possam ser respondidas e acompanhadas atempadamente, quando se trata de casos interserviços. As actuais aplicações de inteligência artificial concentram-se, principalmente, em testes internos dos serviços públicos, com falta de interfaces amigáveis para os residentes-utilizadores, de lógicas operacionais e de concepção acessível para grupos vulneráveis. Por exemplo, os idosos, as pessoas com deficiência visual ou com limitações digitais podem deparar-se com dificuldades na utilização e na conclusão de pedidos, etc. Além disso, as funções de “compreensão da língua local”, “entrada multilingue” e “sugestão de correcção de erros” do modelo AI também podem ser melhoradas.

Pelo exposto, interpele sobre o seguinte:



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

1. Durante a fase experimental da “Plataforma de notificação de inspeção interdepartamental da imagem urbana”, o Governo vai criar uma plataforma de governação abrangente que integre multiplataformas, cooperação interserviços e aplicação da tecnologia de inteligência artificial, para resolver problemas, de forma unificada, prestar esclarecimentos e apresentar sugestões aos residentes, com vista a promover a orientação geral de “pôr em prática, passo a passo, a integração gradual”, estabelecendo uma boa base para a futura linha directa “12345” de Macau? Por exemplo, depois de efectuada a devida avaliação, o Governo vai abrir, de forma limitada, algumas API às associações ou instituições de serviços sociais (por exemplo, centros de idosos), para elevar a “integração digital”?
2. No processo de extensão da “aplicação de inteligência artificial e melhoria da experiência dos residentes” dos assuntos governamentais, como é que o Governo vai assegurar que as plataformas do governo inteligente, ao adoptarem tecnologias de inteligência artificial, elevem também a experiência do utilizador e a acessibilidade universal? Vai, por exemplo, definir “Critérios de experiência do utilizador em aplicações de inteligência artificial do governo inteligente”, abrangendo a disponibilidade da interface, o suporte multilingue, as funções amigáveis para grupos vulneráveis, a precisão nas respostas e os mecanismos de avaliação pós-utilização? Quanto aos grupos específicos (idosos, pessoas com deficiência visual), o Governo vai integrar sistemas de orientação por voz através da inteligência artificial ou tomar como referência



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

as directrizes de acessibilidade para o conteúdo Web, para melhorar a experiência dos residentes?

06 de Junho de 2025

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,
Lam Lon Wai**