



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, Lam Lon Wai**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e depois de ter auscultado o Instituto dos Assuntos Municipais, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Lam Lon Wai, de 6 de Junho de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 551/E455/VII/GPAL/2025, de 16 de Junho de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 17 de Junho de 2025:

### 1. Sobre o ponto 1 da interpelação

O Instituto para os Assuntos Municipais (IAM) lançou a “Plataforma de comunicação interdepartamental sobre a inspecção da fisionomia urbana” (Plataforma) para que os Serviços Públicos registem e comuniquem entre si os problemas relativos à fisionomia urbana no sentido de facilitar o seu acompanhamento imediato. Esta Plataforma abrange diversas áreas nomeadamente os passeios, vias rodoviárias, arborização urbana, colocação de sinais, salubridade dos bairros comunitários e instalações públicas, proporcionando acesso directo às informações, fotografias, posicionamento e mapa relacionados com o mesmo caso, esclarecendo o âmbito de competências dos diversos Serviços, o que contribui para reduzir o seu encaminhamento e encurtar o tempo de comunicação e coordenação, incrementando a eficácia da resolução dos problemas relacionados com a fisionomia urbana procurando assim elevar a imagem geral da cidade e aperfeiçoar o ambiente habitacional da população.

Relativamente à reforma do mecanismo de tratamento das opiniões dos cidadãos, tendo em conta os problemas existentes no actual mecanismo, serão definidos a nível



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

jurídico, critérios uniformizados para o procedimento da prestação de serviços, o mecanismo de resposta e de gestão, conjugando-os com a criação de uma plataforma uniformizada, bem como a introdução da inteligência artificial no atendimento e tratamento de casos, garantindo que os cidadãos recebem uma resposta atempada e eficaz, os devidos trabalhos estão a ser desenvolvidos de forma ordenada.

## 2. Sobre o ponto 2 da interpelação

O Governo da RAEM está muito atento às tendências de desenvolvimento da inteligência artificial, explorando proactivamente o seu espaço de desenvolvimento e promovendo de forma prudente os devidos estudos e trabalhos para a sua aplicação.

Actualmente, a inteligência artificial tem utilidade principalmente como um meio auxiliar, sendo utilizado a título experimental em vários serviços prestados e no funcionamento interno dos Serviços Públicos, nomeadamente, o Centro de Informação ao Público da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) tem aplicado a inteligência artificial nos serviços de atendimento por telefone, ajudando nos trabalhos do pessoal de atendimento, aumentando a eficiência de atendimento e tratamento de queixas apresentadas. No plano de actualização do sistema da Conta Única de Macau está prevista a introdução de elementos inteligentes, alterando o modelo de prestação de serviços de um modelo passivo para um modelo mais activo, pelo que, conforme a idade do utilizador, este poderá enviar informações de serviços que poderão vir a ser úteis, o utilizador poderá interagir com o ajudante de inteligência artificial através de mensagens de voz ou de texto. Além disso, serão ainda exploradas outras ferramentas de inteligência artificial para ajudar os funcionários públicos no tratamento de documentos oficiais, incluindo a redacção, revisão, tradução, entre outros.



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

Ao promover o desenvolvimento da governação inteligente, o Governo da RAEM tem dado importância às opiniões da sociedade, atendendo às necessidades de diferentes grupos, incluindo os idosos e os grupos com necessidades especiais. Por exemplo, a Conta Única de Macau está disponível em versão simples, com letras maiores e uma paginação simples e clara, facilitando a utilização por parte dos idosos e dos diferentes grupos de pessoas. Aperfeiçoar-se-á a técnica de reconhecimento facial da Conta Única de Macau, dispensando a operação de piscar olho, facilitando ainda mais o procedimento de identificação dos indivíduos com deficiência visual e dos idosos com idade superior a 65 anos no tratamento da prova de vida e de outros serviços disponibilizados eletronicamente.

Além disso, continua a ser mantida a comunicação com as associações e instituições de serviço social de Macau, auscultando as suas opiniões sobre a governação electrónica, cooperando com as mesmas na realização periódica de cursos de utilização de telemóveis inteligentes, workshops pedagógicos e postos de apoio, para que todos os grupos de pessoas, especialmente, os idosos e os portadores de deficiência, possam usufruir da conveniência oferecida pela electrónica dos serviços prestados.

Aos 3 de Julho de 2025.

A Directora do SAFP,

Leong Weng In