



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 pela Deputada à Assembleia Legislativa, Loi I Weng

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e depois de ter auscultado o Instituto para os Assuntos Municipais, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Deputada Loi I Weng, de 28 de Novembro de 2025, enviada a coberto do Ofício n.º 136/E101/VIII/GPAL/2025 da Assembleia Legislativa, de 5 de Dezembro de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 5 de Dezembro de 2025:

A fim de aumentar a eficácia do tratamento de opiniões dos cidadãos, o Governo da RAEM procederá à actualização de mecanismos relativos a três vertentes, regime jurídico, plataforma técnica e gestão de desempenho. Por um lado, a nível institucional, relativamente às etapas do processo de tratamento de opiniões dos serviços públicos será definida uma uniformização de serviços prestados e padrões de tratamento, reduzindo os prazos de resposta, clarificando as responsabilidades dos serviços públicos e reforçando a cooperação interdepartamental. Por outro lado, a criação de um mecanismo de gestão padronizada que conjugará a plataforma uniformizada de tratamento de opiniões com a introdução da tecnologia de inteligência artificial servirá de apoio ao pessoal de atendimento ao público e de tratamento de opiniões, permitindo que as opiniões dos cidadãos possam circular e ser rastreadas, de forma ininterrupta, entre diferentes serviços públicos, promovendo a cooperação e o tratamento interdepartamental, e assim assegurando que as opiniões dos cidadãos sejam respondidas atempadamente.



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

Além disso, o prazo de tratamento das opiniões dos serviços públicos e o grau de satisfação dos cidadãos serão integrados nos factores de avaliação de desempenho, para incentivar os serviços públicos a dar importância às opiniões dos cidadãos, orientando-se efectivamente pelas necessidades dos cidadãos e aperfeiçoando de forma contínua a qualidade dos serviços prestados para construir um Governo eficiente que sirva melhor a população.

Em relação à eficácia do serviço “IAM em contacto” no tratamento das vias públicas após a transferência de funções, o Instituto para os Assuntos Municipais irá manter uma estreita comunicação e coordenação com os serviços da tutela dos Transportes e Obras Públicas, para assegurar que as opiniões apresentadas pelos cidadãos sejam adequadamente acompanhadas.

Aos 18 de Dezembro de 2025

A Directora do SAFP,

Leong Weng In