



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

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

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento as seguintes informações à interpelação escrita do Deputado Ho Ion Sang, de 28 de Novembro de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 133/E98/VIII/GPAL/2025, de 3 de Dezembro de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 4 de Dezembro de 2025:

O Governo da RAEM, de acordo com o planeamento dos trabalhos de desenvolvimento da informatização da governação electrónica, e tendo em conta o desenvolvimento e a aplicação da tecnologia de inteligência artificial, proporciona cursos de formação sobre a inteligência artificial aos trabalhadores dos serviços públicos de todos os níveis, cobrindo tópicos que vão desde a gestão até à prática, de forma a aprofundar os conhecimentos dos trabalhadores dos serviços públicos sobre as últimas tendências de desenvolvimento e aplicação da inteligência artificial, bem como o domínio das respectivas técnicas.

No que diz respeito ao nível de gestão e tomada de decisões, o SAFP organiza em conjunto com a Universidade de Zhejiang o “Curso de formação sobre governação digital e serviços governamentais”, a fim de aprofundar a capacidade de gestão digital dos trabalhadores. Quanto ao nível da aplicação, é realizado o “Curso de formação sobre a aplicação do modelo de linguagem em grande escala no Governo”, para reforçar as técnicas práticas de utilização de ferramentas de inteligência artificial a fim de optimizar a eficiência administrativa; além disso, são realizados o “Curso de formação sobre a utilização de produtos e migração de dados da plataforma em nuvem exclusiva” e o “Curso de formação sobre a utilização interna da inteligência artificial do

Governo e dos produtos da plataforma de modelos de grande envergadura” destinados aos técnicos profissionais, a fim de aumentar a capacidade prática de engenharia de construção de modelos de grande envergadura. Com os cursos acima mencionados, pretende-se elevar, em todos os aspectos, a literacia dos trabalhadores dos serviços públicos em inteligência artificial e digitalização.

Por outro lado, o SAFP tem vindo a desenvolver activamente a plataforma de aprendizagem *online*, e lançou, em 2025, vários cursos *online*, nomeadamente sobre segurança da informação, comunicação interpessoal, gestão emocional e técnicas de tratamento de queixas do público, exigindo aos formandos nota positiva na avaliação *online* para obtenção do respectivo certificado, proporcionando deste modo um meio de formação mais flexível e elevando a eficácia da aprendizagem.

O SAFP tem vindo a aperfeiçoar de forma contínua o actual Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, integrando a prestação por meio electrónico dos serviços públicos como um dos elementos essenciais para a avaliação dos resultados, exigindo aos serviços públicos que aperfeiçoem os indicadores da qualidade dos serviços, sendo também necessária a recolha de dados sobre o grau de satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados por meio *online*. O desempenho destes serviços é considerado um factor de ponderação para a nomeação do pessoal de direcção e chefia dos serviços, na expectativa de, através da orientação dos resultados incentivar os serviços públicos e o respectivo pessoal a se adaptarem e a dominarem as ferramentas e os procedimentos digitais, com vista a elevar, de forma contínua, a qualidade dos serviços públicos.



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

Aos 17 de Dezembro de 2025

A Directora do SAFP,

Leong Weng In