



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Acelerar a optimização do mecanismo de recolha e tratamento de opiniões dos residentes

A recolha de opiniões dos residentes constitui um meio importante para conhecer a opinião pública e melhorar o bem-estar social. O Governo da RAEM tem continuado a aperfeiçoar os canais de recolha de opiniões, disponibilizando, além dos sítios oficiais e plataformas sociais de cada serviço público, diversas plataformas nos últimos anos, como o “IAM em Contacto”, o “Consumidor *Online*”, a “Conta Única”, a “Plataforma para Empresas e Associações” e os “Assuntos Governamentais”, alargando assim ainda mais os meios através dos quais os residentes podem manifestar as suas opiniões.

Actualmente, a “Linha Aberta dos Serviços Governamentais 12345” do Interior da China tem obtido resultados notáveis. Esta é uma plataforma que integra múltiplos canais, como chamadas telefónicas, WeChat, mini-aplicações e sítios, prestando serviços públicos 24 horas por dia, abrangendo consultas sobre políticas e legislação, bem como assuntos não consultivos, tais como reclamações, denúncias, pedidos de ajuda e sugestões em áreas como educação, saúde, protecção ambiental, segurança social, transportes e serviços empresariais. Mediante um mecanismo de coordenação interdepartamental, uma lista dinâmica de competências e responsabilidades e um regime de supervisão e acompanhamento por níveis, foi criado um sistema de trabalho em circuito fechado baseado no princípio de “recepção *one-stop*, encaminhamento por níveis, conclusão em prazo definido e resposta uniformizada”, melhorando eficazmente a eficiência administrativa e a capacidade de resposta às necessidades



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

(TRADUÇÃO)

da população.

Por comparação, as plataformas existentes em Macau apresentam funcionalidades bastante fragmentadas: o “IAM em Contacto” centra-se principalmente no tratamento de opiniões no âmbito municipal, enquanto a “Conta Única” incide sobretudo na prestação de serviços governamentais, o que dificulta a resposta a pedidos complexos que envolvam múltiplos serviços públicos, além de carecer de apoio imediato através de atendimento *online* interactivo. O Governo da RAEM já referiu, em resposta a uma interpelação de um deputado no ano passado¹, que vai ter como referência a prática e a experiência da linha aberta dos serviços governamentais 12345 do Interior da China, para actualizar o regime a nível jurídico, bem como vai criar uma plataforma unificada, introduzindo tecnologias de inteligência artificial com o objectivo de prestar assistência no atendimento e tratamento de casos. O relatório das Linhas de Acção Governativa deste ano também menciona a reforma do tratamento das opiniões dos cidadãos e do atendimento *online*, o que tem merecido grande atenção por parte da sociedade.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Qual é ponto de situação da reforma do mecanismo de tratamento das opiniões dos cidadãos, nomeadamente no que respeita à revisão e aperfeiçoamento dos diplomas legais, bem como ao planeamento e progresso da criação da plataforma

¹ Com referência à resposta do Governo à interpelação escrita do Deputado Si Ka Lon sobre a construção da plataforma de opiniões dos cidadãos, datada de 25 de abril de 2025, sob o despacho n.º 617/VII/2025.



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

(TRADUÇÃO)

uniformizada para o tratamento de opiniões?

2. A plataforma da “Linha Aberta dos Serviços Governamentais 12345” do Interior da China já dispõe de funcionalidades como a divulgação dos pormenores dos casos e a pesquisa da base de conhecimento², o que não só facilita a consulta dos padrões e resultados de tratamento de assuntos semelhantes, como também contribui eficazmente para a economia de recursos administrativos. O Governo deve, no processo de criação de uma plataforma uniformizada para o tratamento de opiniões ou de optimização dos canais existentes, tomar como referência esta experiência, acrescentando funcionalidades semelhantes com o objectivo de melhorar a conveniência dos serviços prestados aos cidadãos. Vai fazê-lo?

3. O relatório das LAG deste ano menciona que vai otimizar a funcionalidade actual de apresentação de opiniões existentes na “Conta Única”, desenvolvendo um serviço de atendimento *online* com a capacidade de atendimento interactivo e inteligente. Quando é que vai ser lançado este trabalho de optimização? Existe a possibilidade de, entretanto, implementar um serviço de atendimento *online* de forma experimental, de modo a facilitar o seu uso pelos cidadãos?

23 de Janeiro de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Ngan Iek Hang

² Referência: <https://www.gz.gov.cn/gz12345/>