



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 Ngan Iek Hang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Deputado Ngan Iek Hang, datada de 23 de Janeiro de 2026, enviada a coberto do ofício n.º 0136/GSG/SAAL/2026 da Assembleia Legislativa, de 2 de Fevereiro de 2026, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 3 de Fevereiro de 2026:

A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública está a proceder aos trabalhos da reforma do mecanismo de tratamento de opiniões dos residentes. Este mecanismo estabelecerá padrões de tratamento uniformizados, regulamentando os procedimentos de recepção, distribuição, acompanhamento e resposta às opiniões, clarificando as atribuições dos serviços e instituindo um mecanismo de acompanhamento e fiscalização, assegurando que os casos possam ser consultados e controlados em todas as fases do processo. Os indicadores relativos aos prazos de resposta, à conclusão dos casos e ao grau de satisfação dos residentes serão integrados na avaliação do desempenho dos serviços públicos, promovendo uma actuação mais proactiva e rigorosa por parte dos diversos serviços públicos na resposta às questões apresentadas pelos residentes. Encontram-se neste momento em curso os trabalhos de elaboração desse regime e de criação da plataforma unificada de tratamento, os quais prosseguem conforme o planeado, cuja conclusão está prevista para o terceiro trimestre de 2026.



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

Relativamente à optimização da funcionalidade de apresentação de opiniões na Conta Única de Macau, prevê-se a introdução da inteligência artificial como primeiro nível de atendimento, permitindo respostas imediatas a consultas de carácter frequente e disponibilização, dentro e fora do horário de expediente, de informações sobre os procedimentos de requerimento, os documentos exigidos, os prazos de resposta, entre outras. As consultas mais complexas ou que careçam de esclarecimento adicional serão encaminhadas para atendimento humano, garantindo-se o devido acompanhamento. Este modelo, assente na conjugação entre o homem e as máquinas, será progressivamente implementado, com vista a melhorar a eficiência e a qualidade global dos serviços prestados. Neste momento, as referidas funcionalidades encontram-se em fase de desenvolvimento, estando igualmente em curso, em colaboração com os serviços competentes, o treino da inteligência artificial, para assegurar a precisão das respostas. A conclusão destes trabalhos está igualmente prevista para o terceiro trimestre de 2026.

16 de Fevereiro de 2026

A Directora do SAFP,

Leong Weng In