



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 Wong Kit Cheng

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento as seguintes informações em resposta à interpelação escrita da Deputada Wong Kit Cheng, datada de 23 de Maio de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 497/E413/VII/GPAL/2025, de 29 de Maio de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 30 de Maio de 2025:

O Governo da RAEM presta muita atenção às tendências de desenvolvimento da inteligência artificial, explorando proactivamente o seu espaço de desenvolvimento no âmbito dos serviços prestados aos cidadãos e do funcionamento interno dos serviços públicos, bem como promovendo de forma prudente estudos e a aplicação do sistema de inteligência artificial.

Actualmente, a inteligência artificial tem utilidade principalmente como um meio auxiliar. 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, em simultâneo, foram seleccionados 11 serviços relacionados com a vida da população de diversas áreas para se proceder à organização das informações dos serviços e aos treinos da inteligência artificial, que serão alargados gradualmente a outros serviços de acordo com os resultados destes.



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

O Governo da RAEM espera reforçar os resultados dos trabalhos de apoio à inteligência artificial através de formação em possíveis cenários e experiência prática, contribuindo para o planeamento geral e detalhado da aplicação prática da inteligência artificial no futuro, incluindo o espaço das salas de máquinas, os recursos de computação, as acções de formação de conhecimentos, a plataforma de desenvolvimento, etc., a fim de estabelecer uma plataforma de inteligência artificial sustentável para uso dos serviços públicos.

Relativamente à aplicação da inteligência artificial nas plataformas electrónicas governamentais existentes, o Governo da RAEM planeia promover os trabalhos de actualização da “Conta Única de Macau”, introduzindo-se novos elementos de inteligência artificial, e alterando o modelo de prestação de serviços, que é mais passivo, para um modelo mais activo. Por exemplo, conforme a idade do utilizador, o novo modelo pode enviar informações de serviços que poder-lhe-ão ser úteis, ou o utilizador pode interagir com o ajudante de inteligência artificial através de mensagens de voz ou escrita, oferecendo-lhe uma experiência inovadora. Em simultâneo, o Governo pretende explorar o uso de ferramentas de inteligência artificial para auxiliar os trabalhadores dos serviços públicos no tratamento de documentos oficiais, nomeadamente na sua redacção, revisão e tradução, a fim de aumentar a eficiência administrativa.

Com o desenvolvimento contínuo das tecnologias de inteligência artificial e a promoção dos respectivos estudos e trabalhos experimentais do Governo da RAEM, o SAFP planeia proporcionar acções de formação aos trabalhadores de diferentes níveis, desde a gestão até à prática básica, de forma a aumentar o conhecimento do



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

peçoal sobre as tendências de desenvolvimento da inteligência artificial e a sua aplicação técnica.

Aos 17 de Junho de 2025

A Directora do SAFP, substituta,

Joana Maria Noronha