

## **Resposta à interpelação oral apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Lei Wun Kong**

Ex.<sup>mo</sup> Senhor Presidente da Assembleia Legislativa,

Ex.<sup>mos</sup> Senhores Deputados,

Relativamente à interpelação oral apresentada pelo Senhor Deputado Lei Wun Kong, apresento a seguinte resposta:

Em articulação com a construção da cidade inteligente do Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) e com vista a apoiar o desenvolvimento de aplicações inteligentes nos diversos domínios, na área da Administração e Justiça foram definidas estratégias para o desenvolvimento e a aplicação do sistema de infra-estruturas da inteligência artificial e dos Assuntos Governamentais Inteligentes, e os respectivos trabalhos estão a ser implementados de forma ordenada.

Relativamente ao sistema de infra-estrutura, a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) já implementou, no Centro de Computação em Nuvem do Governo, diversos modelos de grande escala de inteligência artificial locais, inclusivamente modelos de raciocínio, modelos multimodais e modelos textuais, entre outros. Paralelamente, tem disponibilizado aos serviços públicos a versão piloto de uma plataforma de expediente interno exclusiva do Governo, com funcionalidades que abrangem análise de dados, elaboração de documentos, reconhecimento de imagens, produção de conteúdo de *PowerPoint* e transcrição de voz para texto, etc. Estas tecnologias de inteligência artificial visam apoiar o trabalho diário dos trabalhadores e o desenvolvimento de aplicações. A par disso, já se iniciaram as obras de ampliação do Centro de Computação em Nuvem do Governo, reservando espaço e recursos eléctricos suficientes para satisfazer a futura implementação de mais servidores e de modelos de

inteligência artificial de grande escala, contribuindo desta forma para o desenvolvimento de mais ferramentas de apoio ao trabalho interno e a promoção da criação de aplicações inteligentes nos serviços públicos.

Até ao final de Fevereiro de 2026, a plataforma de expediente interno exclusiva do Governo contava com a participação de 28 serviços públicos e cerca de 5.000 utilizadores registados, totalizando de 460 mil utilizações, o SAFP irá continuar a aperfeiçoar esta plataforma, elevar a estabilidade e introduzir mais funcionalidades.

No âmbito da aplicação dos Assuntos Governamentais Inteligentes, o Centro de Informações ao Público do SAFP já está a utilizar a aplicação de inteligência artificial na linha telefónica de atendimento, auxiliando o pessoal de atendimento a prestar esclarecimentos às questões dos cidadãos e, em conjunto com 11 serviços públicos, procederam à organização das informações dos serviços prestados, tendo criado uma base de dados inteligente dos serviços públicos permitindo ao pessoal de atendimento um acesso rápido às devidas informações, aumentando a eficácia e exactidão das respostas às questões. A referida base de dados servirá como base para o futuro serviços ao cliente *online* com funções de esclarecimento IA na Conta Única.

Por outro lado, o SAFP está a desenvolver os trabalhos da Conta Única 3.0, na qual serão introduzidos elementos inteligentes para transformar o modelo de prestação de serviços de um modelo passivo para um modelo proactivo. Por exemplo, com base na idade do utilizador, o sistema sugerirá automaticamente ao utilizador os serviços que eventualmente devam ser tratados, podendo ainda este interagir com um assistente inteligente por voz ou texto, proporcionando uma experiência inovadora na utilização dos serviços.

No âmbito do tratamento de dados, o Governo da RAEM tem prosseguido com determinação a orientação estratégica da potencialização

de dados, promovendo activamente a partilha e interconexão de dados entre serviços públicos, aproveitando os dados gerados no processo de prestação de serviços, para que os serviços tenham melhor qualidade, sejam mais convenientes e eficazes. Actualmente, o Centro de Computação em Nuvem do Governo disponibiliza as condições de infra-estruturas necessárias para a partilha de dados entre serviços, devendo cada serviço gerir eficazmente os dados que detem, assegurando a exactidão e actualização dos mesmos. Por exemplo, no domínio dos Assuntos Governamentais Inteligentes, através das plataformas como Conta Única e Plataforma para Empresas e Associações, orientadas por aplicações de serviços, promove-se a interconexão de dados entre Serviços e impulsiona-se a re-engenharia dos procedimentos de prestação de serviços, proporcionando aos utilizadores serviços de qualidade, com facilidade e conveniência.

Os “Serviços Integrados de Nascimento”, “Serviços Integrados de Casamento”, “Agência Única para Licenciamento de Comidas e Bebidas”, entre outros, disponibilizados nas plataformas electrónicas acima referidas, são exemplos concretos que resultam da cooperação inter-departamental e da interconexão de dados entre serviços. Estes serviços originalmente prestados, de forma dispersa, por diferentes serviços públicos, são agrupados a partir da perspectiva dos utilizadores, e ainda organizados por “Temas”, cujos serviços estão interligados, mas que eram prestados anteriormente por diferentes serviços, passaram a ser prestados segundo o regime de agência única, permitindo aos residentes submeter pedidos *online* de forma conveniente, evitando a repetição de apresentação de documentos e deslocações aos respectivos serviços, tal como acontecia no passado.

Por outro lado, com vista a promover a abertura de dados do Governo e a exploração do seu valor, incentivam-se os serviços públicos a

disponibilizarem os dados, sob a sua gestão, à sociedade através da Plataforma de Dados Abertos do Governo (data.gov.mo), para efeitos de uma aplicação inovadora e desenvolvimento de valor dos dados pelos diferentes sectores da sociedade.

Até ao final de Fevereiro de 2026, a Plataforma de Dados Abertos do Governo disponibilizava cerca de 1.400 conjuntos de dados, envolvendo 47 serviços públicos, instituições e conselhos, abrangendo 15 áreas temáticas, tais como: assuntos administrativo e jurídico, empreendedorismo e negócios, turismo e jogo, emprego, segurança pública, educação, saúde, segurança social, ambiente urbano e transportes públicos. O número total de visualizações dos dados na plataforma ultrapassou 120 mil, com mais de 60 mil descarregamentos efectuados e cerca de 90 milhões de chamadas efectuadas através da interface de programação de aplicações (API).

As diversas áreas do Governo da RAEM, de acordo com a divisão de trabalho e em conjugação com as orientações das linhas de acção governativa, desenvolveram uma série de trabalhos, promovendo, de forma estável, a aplicação prática da inteligência artificial na governação pública, com vista a introduzir uma dinâmica tecnológica no aumento da eficiência administrativa e na optimização dos serviços públicos. Em seguida, os representantes das áreas da Economia e Finanças, da Segurança, dos Assuntos Sociais e Cultura, e dos Transportes e Obras Públicas irão fazer a respectiva apresentação aos senhores deputados.

O Secretário para a Administração e Justiça,

Wong Sio Chak

1 de Abril de 2026