

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Preparar-se, o mais rápido possível, para enfrentar as pressões decorrentes da transformação estrutural do emprego local face ao desenvolvimento da automatização

Com a generalização acelerada de serviços de atendimento ao cliente baseados em inteligência artificial, do planeamento inteligente de turnos, da venda a retalho sem trabalhador presencial e de sistemas de gestão digital, o sector dos serviços em diversos locais está a enfrentar mudanças profundas. No caso de Macau, tendo em conta que o jogo, o turismo, a hotelaria, a restauração e a venda a retalho são sectores predominantes, há já muito tempo, na estrutura industrial e do emprego, e muitos dos trabalhos desenvolvidos nos respectivos postos de trabalho caracterizam-se por processos padronizados, acções repetidas e exigência relativamente baixa de competências técnicas, aqueles vão ser facilmente influenciados pela automatização e aplicação da inteligência artificial no futuro.

Actualmente, várias cidades do Interior da China já avançaram com a operação experimental de veículos com condução automática em determinadas zonas, e Wuhan, Shenzhen e outros locais já têm os respectivos planos experimentais ou regimes. De acordo com os dados oficiais de uma empresa de “take-away” do Interior da China, até Setembro de 2025, os seus drones já concluíram mais de 670 mil entregas, com 65 rotas, que abrangem cenários como escritórios, zonas comunitárias, zonas turísticas, escolas, etc. Hoje, uma grande empresa de logística anunciou igualmente que os seus equipamentos automatizados de logística, tais como armazéns sem trabalhador presencial, veículos sem condutor, drones, etc., já reúnem as respectivas condições para a sua implantação, e que vai planear construir estações de entrega sem trabalhador presencial.

O desenvolvimento económico sem recursos humanos não é necessariamente mau, pois contribui para elevar a eficiência das empresas, aprimorar a experiência dos serviços e promover a valorização industrial. No entanto, se o Governo não calcular, antecipadamente, quais são os riscos de substituição das diferentes profissões, e não conseguir proporcionar aos trabalhadores afectados uma formação específica para a sua reconversão profissional e um apoio para os mesmos arranjam um novo emprego, alguns residentes locais – nomeadamente os trabalhadores que desempenham funções nos postos de trabalho técnico de nível médio e baixo, o pessoal da camada base da área de prestação de serviços, o pessoal administrativo e os recém-trabalhadores jovens que ingressaram no mercado de trabalho – poderão então correr o risco de enfrentar situações como redução de postos de trabalho, pressão decorrente do aumento salarial e redução do espaço de promoção, bem como desfasamento entre as suas capacidades técnicas e a procura do mercado.

Assim sendo, interpele o Governo, solicitando que me sejam dadas respostas, de uma forma clara, precisa, coerente e completa, sobre o seguinte:

1. Com a aplicação gradual do planeamento inteligente de turnos, de sistemas de gestão digital e dos equipamentos de auto-atendimento nos sectores da hotelaria, restauração, venda a retalho, jogo e turismo, serviços públicos adjudicados, etc., de que planos concretos dispõem as autoridades para aperfeiçoar as orientações de fiscalização laboral sobre a “gestão algorítmica” e o planeamento inteligente de turnos, de modo a garantir que, aquando da utilização dos respectivos sistemas, as empresas não aumentem a “intensidade” do trabalho, reduzam o tempo de descanso, afectem os salários e as regalias dos trabalhadores, ou substituam as decisões racionais de gestão de pessoal por avaliações dos sistemas?

2. Face à introdução de equipamentos automatizados ou sistemas inteligentes de gestão pelas empresas, podem surgir situações de alteração de funções dos postos de trabalho, redução do número de horas de trabalho, passagem do

trabalho a tempo inteiro para o a tempo parcial, redução dos rendimentos, ou até transferência de pessoal para outros postos de trabalho distintos dos originais. Assim sendo, como é que as autoridades vão criar mecanismos de coordenação entre as partes laboral e patronal e de acompanhamento de queixas, por forma a salvaguardar o direito à informação, o direito à negociação e uma transição razoável dos trabalhadores locais durante o processo de valorização das técnicas?

3. No que diz respeito às grandes empresas, às empresas adjudicatárias dos serviços públicos e às entidades exploradoras dos serviços municipais, se no futuro houver uma introdução em grande escala de equipamentos automatizados, serviços de atendimento ao cliente baseados em inteligência artificial, planeamento inteligente de turnos, gestão automatizada ou outros sistemas automatizados, como é que as autoridades vão exigir-lhes que apresentem, em simultâneo, a avaliação dos impactos no emprego, nomeadamente sobre o número de trabalhadores locais envolvidos, os planos de mudança de postos de trabalho, os planos de formação interna ou as medidas de garantia durante o período de transição?

30 de Junho de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Che Sai Wang