



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

Comissão de Acompanhamento para os Assuntos da
Administração Pública
Relatório n.º 1/VIII/2026

Assunto: Acompanhamento dos trabalhos sobre a “Integração das
Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica”

I. Introdução

1. A Comissão de Acompanhamento para os Assuntos da Administração Pública (doravante designada por Comissão) foi constituída através da Deliberação n.º 6/2025/Plenário, de 28 de Outubro de 2025, nos termos do artigo 29.º do Regimento da Assembleia Legislativa, aprovado pela Resolução n.º 1/1999, com as alterações introduzidas pelas Resoluções n.º 1/2004, n.º 2/2009, n.º 1/2013, n.º 1/2015, n.º 2/2017 e n.º 2/2025.
2. No dia 5 de Janeiro de 2026, a Comissão aprovou, nos termos do n.º 1 do artigo 77.º e do artigo 88.º do Regimento da Assembleia Legislativa, as regras relativas ao seu funcionamento interno, através da Deliberação n.º 1/2026 e do seu Anexo “Regras de Funcionamento da Comissão de Acompanhamento para os Assuntos da Administração Pública”, com vista a clarificar as competências, a estrutura orgânica e os procedimentos de trabalho da Comissão.
3. Com a finalidade de promover, de forma aprofundada, o desenvolvimento dos trabalhos da governação electrónica da Região Administrativa Especial de Macau (doravante RAEM), e elevar o nível de integração, conveniência e inteligência dos



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

serviços públicos, a Comissão iniciou oficialmente, em Janeiro de 2026, os trabalhos de acompanhamento específico sobre o tema “Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica”, tendo criado um grupo especializado para a sua execução.

4. Após a conclusão de uma série de reuniões, recolha de opiniões, visitas *in loco*, intercâmbios e trabalhos de recolha de informações, a Comissão concluiu o trabalho de acompanhamento e elaborou o presente relatório, com o objectivo de reflectir integralmente a situação dos respectivos trabalhos para efeitos de referência pela Assembleia Legislativa e pelo Governo da RAEM.

II. Contextualização do tema de acompanhamento

5. O Governo da RAEM tem vindo a promover, de forma contínua, a modernização da Administração Pública, a elevar a eficiência da governação e a qualidade dos serviços públicos, e o desenvolvimento da governação electrónica tornou-se num importante caminho para concretizar a modernização da governação pública.
6. A institucionalização e a legalização da governação electrónica constituem a base e o fundamento para a sua criação e desenvolvimento. O processo de promoção reflecte, ao mesmo tempo, a linha evolutiva da governação electrónica da RAEM. A partir de 2000 e ao longo de uma década, a RAEM estabeleceu gradualmente o respectivo quadro jurídico e regulamentar. Em 2005 estabeleceu-se a Lei n.º 5/2005 (Regime jurídico dos documentos e assinaturas electrónicas), definindo o princípio geral da equiparação dos documentos electrónicos aos documentos em papel, confirmando a força probatória plena dos documentos electrónicos com assinaturas electrónicas qualificadas. Esta lei foi depois complementada com o Regulamento Administrativo n.º 14/2005 (Regime sancionatório das infracções administrativas relativas à actividade de certificação de assinaturas electrónicas). O Despacho da Secretária para a Administração e Justiça n.º 7/2007 estabeleceu as medidas para a emissão e recepção de ofícios electrónicos por parte dos serviços ou entidades da



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

Administração Pública. Posteriormente, em relação a determinados assuntos administrativos, foi elaborado, em 2008, o Regulamento Administrativo n.º 11/2008 (Serviço de declarações electrónicas da Direcção dos Serviços de Finanças). Em 2009, por Despacho do Chefe do Executivo n.º 261/2009, foi criado o Serviço Público de Carimbo Postal Electrónico Certificado e aprovado o respectivo regulamento. Em 2016, foi elaborado o Regulamento Administrativo n.º 23/2016 (Serviço de declarações electrónicas do Fundo de Segurança Social).

7. Em 2020 estabeleceu-se, pela primeira vez sob a forma de lei, as normas relativas aos actos e formalidades praticados por meios electrónicos pelos serviços públicos, através da Lei n.º 2/2020 (Governação electrónica)¹, estabelecendo-se, ainda, normas básicas aplicáveis aos documentos electrónicos, atendimento digital, apresentação de documentos por meios electrónicos, emissão de certidões electrónicas ou títulos digitais, no sentido de constituir uma base jurídica essencial para que a Administração Pública avançasse progressivamente rumo à substituição dos serviços em suporte de papel pelos serviços electrónicos, bem como dando aos cidadãos o direito de interagirem com o Governo por meios electrónicos.
8. Com vista à execução desta lei, foi elaborado o Regulamento Administrativo n.º 24/2020 (Regulamentação da governação electrónica)², no sentido de proceder à integração dos diplomas dispersos aprovados anteriormente, e de atribuir à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP) a competência de coordenar os serviços públicos, bem como as competências de planear, desenvolver e de promover as actividades relativas à governação electrónica. Ao mesmo tempo, foram definidas disposições específicas sobre os conceitos fundamentais da

¹ Esta Lei foi alterada pela Lei n.º 13/2024 (Alteração à Lei n.º 2/2020 – Governação electrónica e à Lei n.º 5/2022 – Envio de peças processuais e pagamento de custas por meios electrónicos), e republicada pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 166/2024.

² Este Regulamento foi posteriormente objecto de alteração parcial pelo Regulamento Administrativo n.º 23/2024 (Alteração ao Regulamento Administrativo n.º 24/2020 — Regulamentação de governação electrónica).



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

Lei da governação electrónica, concretizando-se o apoio técnico e administrativo à implementação da governação electrónica.

9. No plano das normas que estabelecem os requisitos técnicos operacionais específicos, em 2018, através do Despacho do Chefe do Executivo n.º 301/2018, foi aprovado o Regulamento sobre formas e condições de acesso ao sistema de conta de utilizador da plataforma electrónica uniformizada, que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2019. Nesse mesmo dia, o Governo da RAEM lançou a *Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM*, prestando ao público diversos serviços electrónicos na página electrónica uniformizada ou na aplicação móvel desta plataforma. Em 9 de Janeiro de 2024, o Governo da RAEM lançou a *Plataforma para Empresas e Associações*, prestando os respectivos serviços públicos electrónicos às empresas e associações. Em 19 de Janeiro de 2024, o Governo lançou a plataforma *Assuntos governamentais* para os trabalhadores dos serviços públicos tratarem de assuntos de pessoal, de documentação e de gestão interna.
10. Até ao momento, foram criadas três plataformas principais de governação electrónica que se articulam entre si, promovendo a electronização dos serviços públicos, sem o uso do papel e a interligação de dados entre esses diferentes serviços, com o objectivo de reforçar a capacidade de governação do Governo. A *Conta Única* (Conta Única de Macau), desenvolvida sob a liderança dos SAFP, tornou-se, desde 2019, na principal plataforma integrada de governação electrónica do Governo da RAEM. Até ao início de 2026, contava com cerca de 700 mil utilizadores registados, incluindo particulares e entidades, oferecendo serviços em diversas áreas, tais como registo de nascimento, marcação de consultas médicas, declaração fiscal, requerimentos no âmbito da segurança social e consulta de infracções de trânsito; para além disso, disponibiliza as funções de autenticação biométrica, de assinaturas electrónicas e envio de notificações. Já a *Plataforma para Empresas e Associações* foi concebida especificamente para empresas e associações, proporcionando um serviço integrado que inclui o registo comercial, pedidos de licenças, submissão de relatórios anuais e declaração fiscais, com o propósito de simplificar os procedimentos empresariais e melhorar o ambiente de negócios. Até Abril de 2026, mais



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

de 20 mil empresas e associações já se tinham registado na plataforma, verificando-se ainda uma taxa de utilização em constante crescimento.

11. Como um dos aspectos importantes para impulsionar concretamente a governação electrónica, é visível o esforço contínuo do Governo da RAEM no alargamento da oferta de serviços na *Conta Única*, renovando o modelo de prestação de serviços, passando progressivamente de serviços electrónicos isolados para serviços integrados e centralizados num único serviço *one-stop*, e tomando esta iniciativa como ponto de partida para melhorar a eficiência do funcionamento dos serviços públicos³.
12. Apesar de a *Conta Única* e a *Plataforma para Empresas e Associações* já terem obtido resultados significativos, ainda existe, na fase actual, uma parte da Administração Pública que disponibiliza os seus serviços em aplicações ou sítios electrónicos desenvolvidos de forma independente e dispersa, o que obriga os cidadãos e as empresas a registarem-se repetidamente e a submeterem documentação duplicada em múltiplas plataformas, afectando a facilidade de utilização e a experiência global de prestação de serviços.
13. Para além disso, o mecanismo de interconexão de informações entre os serviços já foi criado, mas existem ainda problemas técnicos e de coordenação na aplicação prática, tais como atrasos na actualização de dados, falta de uniformização dos critérios de interface e complexidade na gestão das competências, o que afecta a eficiência da integração dos serviços. Segundo os cidadãos, o fluxo dos procedimentos de alguns serviços não é suficientemente intuitivo, carecendo de funcionalidades unificadas de orientação e de indicações personalizadas.
14. Alguns cidadãos afirmaram, também, que alguns serviços públicos ainda não conseguiram abandonar o modelo que exige a presença física no local, sendo bastante

³ Vide *Linhas de Acção Governativa para o ano de 2026*, páginas 20 e 21.



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

inconveniente terem de se deslocar várias vezes aos serviços públicos para tratar de um único assunto.

15. Atendendo ao exposto, e no sentido de apoiar o objectivo definido nas *Linhas de Acção Governativa para o ano de 2026* relativo ao aprofundamento da governação electrónica e do modelo integrado de serviços *online* e *offline*⁴, bem como reforçar a coordenação global dos serviços públicos e a satisfação dos utilizadores, a Comissão de Acompanhamento para os Assuntos da Administração Pública da Assembleia Legislativa definiu como tema para acompanhamento a “Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica” para a presente sessão legislativa, com o objectivo de, através da auscultação das opiniões da sociedade e da comunicação com os serviços competentes, compreender a situação, identificar e analisar os problemas e apresentar sugestões construtivas para referência do Governo.

III. Ponto de situação dos trabalhos da Comissão

16. Em primeiro lugar, a Comissão reuniu-se, internamente, nos dias 5 e 15 de Janeiro e no dia 5 de Fevereiro de 2026, para discutir preliminarmente e determinar o tema em concreto para acompanhamento e a organização dos trabalhos, bem como criou um grupo especializado para coordenar e executar concretamente os trabalhos de acompanhamento.
17. O grupo especializado é composto pelo Deputado Kou Kam Fai, seu coordenador, e cujos membros incluem, ainda, os Deputados José Maria Pereira Coutinho, Iau Teng Pio, Leong Pou U, Loi I Weng e Chan Lai Kei.
18. De acordo com o plano dos trabalhos da Comissão, o grupo especializado iniciou, sucessivamente, os diversos trabalhos. Em primeiro lugar, realizou uma reunião, no dia 10 de Fevereiro de 2026, tendo convidado os representantes das diversas

⁴ Vide *Linhas de Acção Governativa para o ano de 2026*, página 70.



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

associações para participarem, com o intuito de ouvir as opiniões dos diversos sectores da sociedade sobre o tema “Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica”; em seguida, no dia 20 de Abril de 2026, realizou uma reunião temática com os representantes dos SAFP para se inteirar da situação global acerca do referido assunto objecto de acompanhamento; no dia 6 de Maio de 2026, visitou o Centro de Serviços da RAEM para se inteirar do funcionamento do modelo de serviço *one-stop* e da situação dos respectivos serviços. No mesmo dia, visitou ainda o Centro de Serviços da Federação Guangdong-Macau da Indústria e Comércio, a fim de se inteirar da situação dos serviços comerciais transfronteiriços *one-stop* prestados gratuitamente às empresas de Macau e do Interior da China; no dia 18 de Maio de 2026, realizou uma reunião com os representantes da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), da Direcção dos Serviços de Solos e Construção Urbana (DSSCU) e da Direcção dos Serviços de Finanças (DSF); e solicitou aos serviços públicos acima mencionados que facultassem mais informações por escrito, para se inteirar da situação actual relativa à integração das aplicações (APP) e dos serviços de governação electrónica. Para além disso, a própria Comissão inteirou-se, em geral, da situação de outros serviços públicos.

19. O Presidente da Comissão Ma Chi Seng, bem como outros membros da Comissão também participaram nas referidas reuniões e actividades.
20. Além disso, os membros da Comissão, sob a liderança do Presidente da Assembleia Legislativa, integraram a delegação desta Assembleia que se deslocou, nos dias 23 a 25 de Março de 2026, à província de Zhejiang para uma visita de estudo *in loco*, com o objectivo de compreender a coordenação da construção e a integração de recursos em matéria de dados públicos e governação electrónica.
21. Após a conclusão das referidas reuniões e actividades pelo grupo especializado, a Comissão reuniu-se, no dia 22 de Junho de 2026, para ouvir o relatório deste grupo sobre o ponto de situação dos respectivos trabalhos. A Comissão considerou que os trabalhos atingiram os objectivos previstos através da selecção, contacto e comunicação com as entidades públicas com grande representatividade, no sentido



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

de se obter um conhecimento mais abrangente sobre a situação actual das aplicações e serviços de governação electrónica do Governo da RAEM, contando com uma análise através dos dados básicos de funcionamento e *feedback* da sociedade, podendo, portanto, sintetizar-se os respectivos trabalhos e elaborar o relatório da Comissão.

IV. Auscultar as opiniões dos representantes das associações

22. Com vista a auscultar as opiniões e sugestões dos diversos sectores da sociedade sobre o tema “Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica”, o grupo especializado realizou uma reunião, no dia 10 de Fevereiro de 2026, na qual estiveram presentes 19 representantes provenientes de 16 associações e instituições⁵, abrangendo associações laborais, associações de moradores,

⁵ Lista das associações e instituições que participaram na reunião (conforme os registos de atendimento ao público dos Serviços de Apoio à Assembleia Legislativa):

Federação das Associações dos Operários de Macau;

Associação Choi In Tong Sam;

Associação Geral das Mulheres de Macau;

Associação de Educação de Macau;

Associação Geral de Estudantes Chong Wa de Macau;

Escritório do Deputado Iau Teng Pio;

Associação de Amizade de Membros da Conferência Consultiva Política na Instância de Província de Macau;

Macau Live Association;

Federação das Associações Gerais Desportivas de Macau China;

Federação das Associações dos Sectores Culturais de Macau;

União Geral das Associações dos Moradores de Macau;

Grand Thought Think Tank;

Associação de Agentes da Área Jurídica de Macau;

Associação dos Trabalhadores da Função Pública de Macau;

Aliança de Povo de Instituição de Macau; e

Federação de Juventude de Macau.



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

serviços sociais, mulheres, jovens, pessoas idosas, jurídicas, educação, desporto, cultura e trabalhadores da função pública, entre outros, que manifestaram a preocupação geral e as expectativas da sociedade em relação ao desenvolvimento da governação electrónica de Macau.

23. Os representantes usaram activamente da palavra, e as opiniões apresentadas centram-se principalmente na orientação e nos detalhes relativos à integração das aplicações (APP) e dos serviços de governação electrónica, nomeadamente, sobre como ultrapassar as barreiras existentes e concretizar a interligação e interconexão dos dados entre os serviços públicos, carregar documentos uma única vez para utilização múltipla, electrizar todo o processo de requerimento administrativo, aumentar a aceitabilidade dos documentos electrónicos com valor probatório, introduzir a inteligência artificial (IA) para otimizar a experiência dos serviços, atender às necessidades de grupos específicos, aprofundar o modelo de serviços integrados e centralizados num único serviço *one-stop*, expandir os serviços de governação electrónica transfronteiriços e criar um mecanismo de avaliação e revisão periódica, entre outros aspectos.

24. As opiniões revelam que a sociedade em geral reconhece os resultados do desenvolvimento da governação electrónica nos últimos anos, mas, ao mesmo tempo, foram apresentadas sugestões de melhoria efectivas sobre as insuficiências relativas à integração dos serviços, à inconveniência na execução das operações e à lentidão na actualização tecnológica, tendo sido emitidas as seguintes opiniões principais:

1) No que diz respeito às funcionalidades da plataforma e à experiência do utilizador, diversas opiniões focaram-se na circunstância da função de pesquisa da *Conta Única* não ser suficientemente amigável, ou seja, apenas se consegue atingir os objectivos da pesquisa através de uma correspondência exacta da palavra-chave: por exemplo, ao introduzir a palavra “狗” [significa cão, na língua portuguesa], não surgem serviços relacionados com a “犬隻准照” [significa licença para cão, na língua portuguesa] no sistema, revelando a ausência de capacidades de pesquisa



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

semântica associativa e de busca difusa, o que dificulta os utilizadores a encontrar rapidamente os serviços desejados. Além disso, é frequente que os anúncios contêm endereços electrónicos apresentados apenas em formato textual, sem possibilidade de clique directo para redireccionamento, exigindo que seja feita uma cópia manual para o navegador. Um representante de uma das associações e instituições destacou especialmente que os serviços de marcação estão vinculados ao número de telemóvel, o que impossibilita que os pais realizem operações múltiplas de solicitação de serviços para os seus vários filhos (por exemplo, o cartão de residência em Hengqin), criando dificuldades práticas;

2) No que diz respeito à integração interdepartamental e partilha de dados, a maioria dos representantes consideraram que a experiência bem-sucedida dos “Serviços Integrados de Casamento” possui valor exemplar e potencial para ser alargada. Até ao momento, esta experiência ainda não foi estendida a outros cenários de elevada frequência no uso quotidiano da população, tais como, a abertura de uma empresa, aposentação ou deslocações transfronteiriças para trabalho, portanto, há falta de um roteiro claro e de uma calendarização para o seu alargamento. Várias opiniões sublinharam que a circulação de dados entre os serviços públicos continua a depender fortemente de coordenação por projecto específico, carecendo de um mecanismo duradouro, o que origina as chamadas “Ilhas de dados”, bem como a repetida submissão de documentos e a falta de padronização nos formatos, problemas que gravemente limitam a eficiência da integração de serviços. Outras observações foram feitas no sentido de indicar que, embora os documentos electrónicos já tenham os respectivos efeitos jurídicos, na prática, os notários privados têm falta de equipamentos de verificação, razão pela qual continuam a exigir a apresentação de documentos em papel, e alguns serviços públicos, inclusivamente os tribunais, após receberem documentos electrónicos, ainda necessitam de imprimi-los, o que não só gera desperdício de recursos, como também reflecte uma desconexão entre o regime e a prática. Outras sugestões apontaram para a integração dos actuais canais dispersos de consulta e de reclamação, como o do *IAM em contacto* e o do *Consumidor online*; portanto, há que criar uma entrada única na



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

Conta Única, dotada de poderes de coordenação e supervisão interdepartamental, concretizando verdadeiramente o objectivo de “uma única plataforma para tratar os pedidos com resolução colaborativa entre os diversos serviços públicos”;

3) No que diz respeito à sociedade inclusiva e à inclusão digital, os representantes manifestaram a sua preocupação com o facto de, apesar de as pessoas idosas já terem, em geral, a *Conta Única*, a taxa de utilização activa ainda é relativamente baixa, devido à complexidade da interface, ao esquecimento da senha e à falta de apoio imediato. Houve quem propusesse que fosse tomado como referência o Plano de Incentivos aos Jovens Voluntários, formando, de forma sistemática, jovens voluntários e, através da rede associativa, criar postos de prestação de serviços físicos, para que as pessoas idosas e as pessoas com deficiência possam receber ajuda sob a forma de “mãos dadas”. Além disso, a interface das actuais plataformas não disponibiliza uma versão em língua inglesa e outras línguas do sudeste asiático, o que dificulta a sua utilização pelas empregadas domésticas estrangeiras e pelos pais que não dominam o chinês, por isso, sugeriram a criação, o mais rápido possível, de um apoio multilingue. Segundo as pessoas com deficiência visual, a *Conta Única* é incompatível com o *software* de leitura de ecrã, o que afecta a sua capacidade de operação independente. As opiniões são unânimes em considerar que, ao promover a transformação digital, é fundamental manter os canais necessários de processamento presencial, a fim de evitar que os grupos vulneráveis sejam excluídos dos serviços públicos com a criação de um fenómeno de exclusão digital;

4) No que diz respeito à aplicação tecnológica e desenvolvimento inteligente, houve quem sugerisse que Macau deverá aproveitar a oportunidade trazida pela transformação tecnológica da IA para impulsionar a governação electrónica rumo a uma “ultrapassagem na curva”. Propõe-se que a *Conta Única* passe do actual modelo de “lista de funcionalidades” para “assistente inteligente com IA”, capaz de suportar instruções por voz para finalizar múltiplos serviços, tais como o da declaração fiscal ou do pedido de subsídios, etc., a fim de concretizar um “tratamento sem contacto”. Ao mesmo tempo, deve criar-se um mecanismo personalizado de envio proactivo sobre os assuntos a tratar e informações sobre as políticas



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

a implementar, de acordo com as informações dos utilizadores, tais como a idade, a profissão e a situação familiar, por exemplo, alertando para a necessidade da declaração fiscal e renovação do subsídio para idoso, etc., melhorando, desta forma, a proactividade e consideração dos serviços. Por outro lado, houve quem sugerisse que, após a conclusão de cada serviço, fosse adicionada uma função de *feedback* de opiniões, permitindo ao sistema registar automaticamente os percursos de operação dos utilizadores e os problemas frequentes, gerando dados estruturados para análise pela equipa de tecnologias de informação, promovendo-se assim uma optimização contínua dos serviços orientada por dados; e

5) No que diz respeito à integração na Grande Baía e aos serviços transfronteiriços, a maioria das opiniões demonstraram a preocupação com as inconveniências administrativas enfrentadas pelos residentes de Macau que vivem na Grande Baía. Segundo algumas opiniões, muitos residentes de Macau participam também para a segurança social de Zhuhai, e, todos os anos, têm de se deslocar a Zhuhai para tratar da certificação de elegibilidade, o que constitui uma grande inconveniência para as pessoas idosas. Assim, foi proposta a implementação de uma autenticação remota ou a emissão de provas electrónicas com efeitos legais através da *Conta Única*. Houve ainda outras opiniões, apelando ao Governo da RAEM para negociar com os serviços competentes da Província de Guangdong e da Região Administrativa Especial de Hong Kong, no sentido de elaborar, em conjunto, uma “lista de reconhecimento mútuo de documentos electrónicos na Grande Baía”, promovendo, prioritariamente, o reconhecimento mútuo dos documentos de uso frequente, tais como os bilhetes de identidade de residente e as cartas de condução, bem como a clarificação dos critérios técnicos e a via de implementação. A longo prazo, pode-se estudar a viabilidade de articulação entre a *Conta Única* e as plataformas dos serviços electrónicos, tais como a *Guangdong Government Services* e a *iAM Smart*, com vista a aprofundar a integração dos serviços públicos na Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau.



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

V. Reunião com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

25. Tendo em conta que a lei atribui aos SAFP competências exclusivas na promoção e coordenação da governação electrónica, o grupo especializado realizou, em 20 de Abril de 2026, uma reunião temática com representantes dos SAFP, com o objectivo de efectuar um intercâmbio aprofundado sobre a “Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica”. Durante a reunião, os representantes dos SAFP apresentaram brevemente a situação geral do desenvolvimento da governação electrónica em Macau. Os membros da Comissão e os representantes do Governo discutiram diversos temas, nomeadamente, sobre a integração das aplicações (APP) e dos serviços de governação electrónica, a integração das plataformas de serviços e optimização funcional, a partilha de dados e optimização de procedimentos, a interligação transfronteiriça de dados na Grande Baía, segurança de dados e o estabelecimento de sistemas de *backup* e de recuperação em caso de desastre, a inclusão digital das pessoas idosas e dos grupos vulneráveis, bem como a inovação e a reforma com recurso à IA.

(I) Situação geral do desenvolvimento da governação electrónica na Região Administrativa Especial de Macau

26. Nos últimos anos, Macau tem seguido de perto a rápida evolução das tecnologias da informação, promovendo continuamente a transformação digital da Administração Pública. Com o apoio contínuo da Assembleia Legislativa e a colaboração de diversas partes, foi já estabelecida uma base sólida de desenvolvimento da governação electrónica, tendo sido formada, progressivamente, uma estrutura sistemática em prol do desenvolvimento global, composta por cinco pilares principais: regime jurídico, infra-estruturas, segurança cibernética, plataformas de serviços e aplicação de serviços. Os objectivos gerais da governação electrónica são claros: primeiro, melhorar a qualidade dos serviços públicos; e, segundo, otimizar a gestão interna e a eficiência operacional dos serviços públicos, aumentando assim a



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

eficácia geral da governação. Após anos de desenvolvimento contínuo, foram alcançados importantes resultados faseados na construção da governação electrónica, formando uma estrutura global visível e perceptível.

27. No que respeita ao regime jurídico, a Lei da governação electrónica, implementada em 2020, estabeleceu mecanismos de identificação e o “princípio da dispensa de apresentação”, evitando que os cidadãos submetam repetidamente dados que já estão na posse do Governo. Em 2024, foi concluída a revisão legislativa, harmonizando eventuais conflitos com outros diplomas legais, o que constitui uma base sólida para aprofundar a reforma da Administração Pública e promover a governação electrónica.
28. Os SAEP já criaram três plataformas principais de governação electrónica (doravante denominadas “três aplicações”), cada uma servindo diferentes grupos-alvo. A *Conta Única*, direccionada aos cidadãos, oferecia já, até Abril de 2026, cerca de 500 serviços, com mais de 680 mil utilizadores registados, abrangendo áreas essenciais da vida quotidiana como é o caso do registo de nascimento, da marcação de consultas médicas e da consulta de impostos, etc. A *Plataforma para Empresas e Associações*, destinada a empresas e associações, disponibiliza 205 serviços, com mais de 23 mil entidades registadas, apoiando a electrónica de procedimentos como o de registo comercial e dos pedidos de licenças. Além disso, a aplicação *Assuntos Governamentais*, especificamente concebida para funcionários públicos, é utilizada para a entrega de todas as comunicações do Governo. Só em 2025 foram efectuadas 1,8 milhões de entregas electrónicas de documentos, e mais de 2,1 milhões de processos internos electrónicos (como pedidos de férias e de subsídios), o que permitiu uma significativa redução do uso de papel, aumentando visivelmente a eficiência administrativa e a eficácia na utilização de recursos.
29. No domínio da integração entre serviços presenciais e digitais, o Governo, enquanto expande, de forma continuada, os serviços electrónicos, tem activamente desenvolvido uma rede física de serviços inteligentes, assegurando que os cidadãos possam usufruir de experiências administrativas convenientes e eficientes, quer *on-line*, quer presencialmente. O Governo criou, progressivamente, vários Centros de



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

Serviço de Auto-atendimento de 24 Horas, equipados com quiosques de auto-atendimento e cacifos inteligentes “Recolha fácil”. Após realizarem um procedimento, os cidadãos podem, fora do horário de expediente, optar por levantar documentos de forma autónoma num cacifo inteligente nas proximidades, 24 horas por dia, aumentando assim a flexibilidade e conveniência. Ao mesmo tempo, o Governo lançou também o “balcão de atendimento à distância” que, através de tecnologia de videoconferência, permite aos cidadãos concluir procedimentos inter-regionais sem necessidade de se deslocarem fisicamente a diferentes divisões administrativas, promovendo assim uma complementaridade e o avanço conjunto entre serviços presenciais e digitais.

30. Em termos de infra-estruturas, o Centro de Computação em Nuvem específico do Governo, em funcionamento desde 2019, tornou-se o núcleo central que suporta a operação da governação electrónica. Com a expansão dos serviços, os recursos originais tornaram-se progressivamente saturados, atingindo taxas de utilização entre os 70% e os 80%. Para garantir as necessidades futuras de desenvolvimento, o Governo iniciou obras de expansão, tendo actualmente concluído a vistoria da nova área, restando apenas a instalação de um número reduzido de equipamentos. Após a expansão, a área total passará de cerca de 2000 metros quadrados para 8200 metros quadrados, aumentando substancialmente a capacidade de computação e armazenamento. Este Centro acolhe, de forma centralizada, as plataformas das “três aplicações” e os sistemas e dados centrais de diversos serviços públicos, evitando investimentos duplicados e construções fragmentadas, promovendo a integração de recursos e a gestão integrada. O Centro dispõe de uma equipa especializada que assegura monitorização 24 horas por dia, durante todo o ano, garantindo a estabilidade e a elevada disponibilidade dos sistemas. Ao mesmo tempo, a construção da sala de *backup* e recuperação em caso de desastre está a avançar de forma ordenada, assegurando a comutação imediata e a continuidade das funções governamentais essenciais, em caso de falha do sistema principal.
31. No domínio da aplicação de tecnologias emergentes, o Governo construiu o primeiro centro de servidores de IA exclusivo para uso governamental em Macau.



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

Actualmente, a plataforma interna de IA já foi implementada, suportando funções como as de tratamento de documentos, de conversão de voz em texto e de análise de dados, etc., disponíveis para teste por parte dos diversos serviços públicos. Até recentemente, mais de 6000 funcionários públicos já se registaram para utilização, demonstrando, inicialmente, o potencial da IA para aumentar a eficiência do trabalho. No futuro, será promovida mais activamente a integração de dados governamentais, construindo-se uma plataforma inteligente de serviço exclusiva para o Governo, apoiando os diversos serviços públicos no desenvolvimento de ferramentas de auxílio administrativo e aplicações inteligentes, melhorando, assim, a eficácia da governação.

32. A segurança de dados e cibernética continuam a ser uma prioridade absoluta. Além da Lei da cibersegurança, que fornece a base legal, foram emitidas diversas orientações técnicas para normalizar a gestão da computação em nuvem e as práticas de segurança na governação electrónica. O Centro de Computação em Nuvem e as plataformas das “três aplicações” realizam desde há três anos consecutivos “simulacros de ataque e defesa”, testando as capacidades de defesa digital através de simulações realistas e optimizando imediatamente as estratégias de resposta. Ao mesmo tempo, são oferecidos cursos de formação em segurança cibernética destinados a dirigentes, chefias e funcionários públicos em geral, como via de obtenção de certificação profissional, elevando-se globalmente a consciência dos riscos informáticos e as competências de protecção dos funcionários públicos.

33. No futuro, o Governo planeia continuar a avançar com diversas tarefas prioritárias: primeiro, actualizar a *Conta Única* e a *Plataforma para Empresas e Associações*, recolhendo amplamente opiniões da sociedade, introduzindo elementos de serviços inteligentes e proactivos, passando de um modelo em que “as pessoas procuram os serviços” para um modelo em que “os serviços vão ter com as pessoas”; segundo, optimizar os processos internos de gestão, alinhando com o sistema de “Finanças Inteligentes” da DSF, promovendo a electrónica completa através da aplicação *Assuntos Governamentais* nos processos orçamentais e de aquisições, e introdu-



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

zindo tecnologia de IA para aumentar o nível de automatização dos processos; terceiro, aperfeiçoar as infra-estruturas, concluindo pontualmente a expansão do Centro de Computação em Nuvem e a construção da sala de *backup* e recuperação em caso de desastre; quarto, aprofundar a aplicação da IA, promovendo a partilha de dados entre serviços públicos e construindo uma plataforma inteligente partilhada; e, quinto, reforçar a formação de talentos, aumentando a literacia digital dos funcionários públicos, especialmente nas áreas de segurança cibernética, governação de dados e aplicação de novas tecnologias, reforçando assim a capacidade global de governação electrónica.

(II) Integração das aplicações (APP) e dos serviços de governação electrónica

34. Segundo os esclarecimentos efectuados pelos SAFP, actualmente 29 serviços públicos do Governo da RAEM operam 48 aplicações móveis (APP). Estas aplicações foram maioritariamente desenvolvidas, de forma independente, por cada serviço público, conforme as suas necessidades operacionais específicas, abrangendo áreas como as do transporte, da saúde, da educação, de regalias sociais e dos impostos. Destas, as aplicações *Conta Única*, *Plataforma para Empresas e Associações* e *Assuntos Governamentais*, lideradas pelos SAFP, são plataformas integradas e unificadas de governação electrónica.

35. Vários Deputados observaram que, entre as 48 aplicações móveis do Governo, algumas apresentam taxas de utilização persistentemente baixas, não só gerando investimentos duplicados em desenvolvimento e manutenção, como também aumentando a dificuldade de identificação e escolha por parte dos cidadãos. Por isso, sugeriram que se aproveite a actualização para a versão *Conta Única 3.0* para se realizar uma avaliação abrangente das funcionalidades de cada aplicação móvel, promovendo a integração dos serviços mais utilizados nas plataformas das “três aplicações”; quanto às aplicações móveis com baixa taxa de utilização ou com funcionalidades redundantes, deverá ser avaliada a sua necessidade, integrando-as ou re-



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

movendo-as oportunamente. No futuro, face a novos dados ou novos serviços, recomenda-se a criação de um mecanismo padronizado de avaliação, evitando-se construções duplicadas.

36. Os representantes dos SAEP responderam que as actuais aplicações móveis dos diversos serviços públicos resultaram de uma fase inicial de desenvolvimento da governação electrónica, na qual faltava um planeamento unificado, levando cada serviço público a avançar autonomamente segundo as suas competências. Desde o lançamento da *Conta Única*, o Governo não obrigou à remoção das aplicações móveis existentes, por duas razões principais:

1) Grau de adaptação dos cidadãos: alguns cidadãos já estão habituados a utilizar aplicações móveis específicas (como as informações de trânsito), cujas interfaces são mais intuitivas; e

2) Considerações de recursos: a migração de todas as funcionalidades para a *Conta Única* exigiria um grande investimento técnico e humano.

37. Dado que o desenvolvimento das plataformas unificadas das “três aplicações” está cada vez mais consolidado, actualmente, já existem diversas aplicações móveis que prestam serviços públicos aos residentes de Macau e que, efectivamente, reúnem as condições para serem integradas nestas três plataformas. Após análise das actuais aplicações móveis do Governo, todas aquelas cujas funções principais sejam de consulta de informação e de prestação de serviços públicos possuem, em princípio, condições para serem integradas na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*. Contudo, algumas aplicações móveis, devido à sua natureza específica ou por atenderem às necessidades de grupos particulares, como no âmbito da segurança pública, do trânsito e do ambiente, ou comunidades do ensino superior, não podem ser totalmente substituídas pelas plataformas das “três aplicações”.

38. Os SAEP enfatizaram que não existem obstáculos de ordem política ou jurídica à integração das aplicações móveis, sendo esta compatível com a orientação geral do Governo da RAEM de desenvolvimento e de promoção, de forma unificada, da



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

governação electrónica. O Governo adoptará uma estratégia de “integração prioritária dos serviços mais utilizados”, avançando progressivamente. Os SAEP estão actualmente a impulsionar, de forma activa, a modernização da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*. A nova versão reforçará ainda mais as funcionalidades da secção informativa, introduzindo elementos inteligentes e modos interactivos de serviço, o que permitirá melhorar significativamente a eficiência de pesquisa e a experiência do utilizador. Espera-se que este trabalho acelere a integração das aplicações móveis dos diversos serviços públicos na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, proporcionando ao público uma melhor experiência de serviço.

39. Segundo dados fornecidos pelos SAEP, o Governo da RAEM oferece actualmente mais de 800 serviços externos (mais de 2300 subitens), dos quais mais de 600 serviços ou funcionalidades já foram disponibilizados na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*. Cerca de 250 serviços, que ainda não estão listados nestas duas plataformas, podem ser acedidos nas páginas electrónicas dos serviços públicos ou nas aplicações móveis, através dos dados de acesso à *Conta Única*.
40. Relativamente aos serviços ainda sujeitos a procedimentos presenciais, objecto de atenção da Comissão, os dados de marcação dos 30 serviços com maior frequência de utilização, através da “Marcação prévia para a inscrição *online*” em 2025, fornecidos pelos SAEP, indicam que, em diversos serviços públicos, ainda existe uma proporção significativa de cidadãos que optam pela marcação *online* para depois se deslocarem pessoalmente aos balcões dos serviços públicos envolvidos para concluir os procedimentos.

(III) Integração dos serviços da plataforma e optimização de funcionalidades

41. Com a expansão contínua da sua área de serviços, a *Conta Única* tornou-se uma plataforma amplamente utilizada pelos cidadãos. O Governo afirmou que, enquanto plataformas electrónicas uniformizadas, a *Conta Única* e a *Plataforma para Empresas e Associações* pretendem concretizar a visão de “um único Governo”,



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

dedicando-se à integração de processos interdepartamentais, à interligação de dados e à integração de serviços, demonstrando assim a determinação do Governo da RAEM na implementação da reforma da Administração Pública.

42. A Comissão considera, de um modo geral, aceitável que o Governo não integre todos os serviços na plataforma electrónica uniformizada, entendendo que a *Conta Única* deverá funcionar como plataforma central de integração, incorporando os serviços frequentemente utilizados e sendo desenvolvida como acesso único de serviços, permitindo que, após o início de sessão, os utilizadores acedam de forma directa e conveniente a sistemas ou plataformas especializadas de outros serviços públicos, concretizando, assim, o modelo de “acesso único, serviços múltiplos”.
43. Alguns membros da Comissão indicaram que os cidadãos se preocupam apenas em como “tratar de um assunto”, podendo não compreender claramente a estrutura funcional dos serviços públicos, e o assunto que pretendem tratar pode envolver múltiplos serviços distintos. Se os procedimentos forem concebidos com base na divisão funcional dos serviços públicos, os cidadãos podem sentir-se desorientados. Também foram manifestadas opiniões no sentido de que alguns serviços empresariais actualmente disponíveis na *Plataforma para Empresas e Associações* ainda não estão suficientemente desenvolvidos. Sugere-se que o sistema da plataforma utilize IA ou motores do fluxo de procedimentos para orientar activamente os cidadãos na conclusão dos seus assuntos, em vez de oferecer meramente serviços fragmentados e passivos.
44. Os representantes do Governo responderam indicando que, na versão 1.0 da *Conta Única*, a principal abordagem do Governo da RAEM para a promoção da electro-nização dos serviços públicos partia da perspectiva dos serviços públicos, incentivando cada um deles a transferir progressivamente os serviços existentes para as plataformas electrónicas. Contudo, este modelo apresentava limitações evidentes: os serviços encontravam-se dispersos, as funcionalidades eram relativamente básicas, não se conseguindo concretizar a reengenharia dos procedimentos nem a integração interdepartamental. Durante a utilização, os cidadãos continuavam a necessitar de executar múltiplas etapas, submeter repetidamente documentos e enfrentar



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

procedimentos operacionais complexos, o que limitava significativamente a melhoria da conveniência dos serviços, não respondendo plenamente às expectativas da sociedade relativamente a serviços públicos eficientes e convenientes.

45. Após a actualização para a versão 2.0 da *Conta Única*, o Governo introduziu plenamente a filosofia de concepção “centrada na perspectiva do utilizador”, reestruturando a forma de prestação dos serviços públicos. Foi impulsionada uma mudança na oferta de serviços, passando de “o que o Governo pode disponibilizar” para “o que os cidadãos necessitam”. Orientados por esta concepção, foram progressivamente lançados diversos serviços inovadores, com resultados significativos, nomeadamente:

1) Electronização do imposto de circulação: integração de dados da matrícula, carta de condução e seguro, permitindo a consulta e o pagamento num único sítio através do telemóvel;

2) Cartão electrónico de registo: os cidadãos não precisam de levar consigo documentos físicos, bastando apresentar, através da aplicação móvel *Conta Única*, o estado legal do veículo; e

3) Um serviço integrado para múltiplos procedimentos: por exemplo, “Serviços Integrados de Nascimento” ou “Serviços Integrados de Casamento”, integrando processos interdepartamentais associados, tais como o registo de nascimento, o pedido de bilhete de identidade, o cartão médico da Direcção dos Serviços de Saúde e tratamento do salvo-conduto, reduzindo significativamente a necessidade de submeter repetidamente documentos e a deslocação a diferentes serviços.

46. Esta fase da reforma é considerada um “salto de desenvolvimento” na electronização dos serviços públicos de Macau, com uma melhoria significativa na experiência dos serviços, mais alinhada com as necessidades reais dos cidadãos.

47. No futuro, a versão 3.0 da *Conta Única* continuará a assentar no princípio de “dar primazia ao utilizador” e introduzirá, ainda, o conceito do Interior da China da re-



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

forma, que consiste na “simplificação da administração e descentralização de poderes, junção da descentralização de poderes e gestão e optimização dos serviços”, promovendo uma reorganização de processos e inovação de serviços a um nível mais profundo.

48. Relativamente às orientações de optimização da *Plataforma para Empresas e Associações*, os representantes do Governo indicaram que, perante os problemas frequentemente referidos pelos utilizadores desta plataforma, tais como a dificuldade na operação e a complexidade na gestão de contas, a plataforma será optimizada no futuro com base no objectivo dos “três menos”:

- 1) Menos procura: não será necessário procurar activamente os serviços;
- 2) Menos memorização: não será necessário recordar os prazos nem os documentos exigidos para cada procedimento;
- 3) Menos pensamento: o sistema indicará automaticamente os próximos passos a seguir.

49. Pretende-se utilizar tecnologias de IA e análise de dados para concretizar a distribuição personalizada e a orientação inteligente de processos, aumentando a disposição de utilização por parte das empresas e associações, bem como melhorar a conveniência geral.

(IV) Partilha de dados e optimização dos procedimentos

50. Um Deputado referiu que, segundo o Regulamento Administrativo n.º 35/2018, compete aos SAFP a organização e gestão da plataforma electrónica uniformizada. Se cada serviço desenvolver o seu próprio sistema de forma independente, tal poderia conduzir ao fenómeno das “ilhas de informações”, em que as informações entre os serviços não poderiam ser interligadas devido à incompatibilidade dos sistemas, tornando difícil a consulta e a integração de dados e afectando, negativamente, a eficácia da utilização global dos dados.
51. Outro Deputado afirmou que a governação electrónica deveria passar de uma expansão “quantitativa” para uma melhoria “qualitativa” dos serviços, concordando que, nesta fase, o Governo não deveria continuar a procurar o aumento do número



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

de serviços, mas sim reflectir sobre a forma de prestar os serviços integrados de elevado valor. O maior benefício da governação electrónica reside na optimização dos processos internos do Governo, na redução da circulação de documentos em papel e da verificação manual, promovendo assim a eficiência administrativa. Por conseguinte, foi sugerido que se reveja a necessidade da manutenção dos antigos procedimentos e a simplificação dos processos.

52. Alguns Deputados consideram que, embora o desenvolvimento da governação electrónica tenha alcançado progressos significativos, na prática os cidadãos ainda precisam de se deslocar a diversos departamentos governamentais para tratar dos seus assuntos, o que os obriga a apresentar repetidamente os mesmos documentos e a comparecer pessoalmente em múltiplas ocasiões. Perguntaram ainda sobre a possibilidade de concretizar a interconexão imediata de dados entre os serviços públicos, de modo a aumentar a eficiência e a proteger os direitos e interesses dos cidadãos.

53. Os representantes do Governo indicaram que os SAEP desempenham o papel de fornecer “plataformas e infra-estruturas de governação electrónica de uso geral” (como o sistema das “três aplicações”, o Centro de Computação em Nuvem e a plataforma de IA), devendo os novos serviços desenvolvidos ou actualizados pelos diversos serviços públicos, por princípio, aderir às normas técnicas uniformizadas para interconexão. Para os serviços públicos com necessidades específicas, é permitido o desenvolvimento de funcionalidades próprias nos seus sistemas, mas todos os serviços externos e trocas de dados deverão garantir a interoperabilidade através de interfaces uniformizadas e de mecanismos de integração. Actualmente, o sistema de “Serviços Integrados” já exige, obrigatoriamente, a integração de processos operacionais interdepartamentais, sendo necessário que os dados sejam carregados e utilizados em formato padronizado, evitando-se assim as “ilhas de informações”. Além disso, as situações verificadas no passado, em que os dados eram difíceis de extrair devido à utilização de tecnologias fechadas, já estão a ser pro-



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

gressivamente resolvidas mediante actualizações dos sistemas. No futuro, continuará a ser impulsionada a modernização dos sistemas antigos, assegurando uma estrutura tecnológica aberta e normas uniformizadas.

54. Relativamente à integração de serviços e à optimização de procedimentos, os representantes do Governo responderam que, para evitar a simples transposição para o ambiente digital dos procedimentos presenciais, o que poderia resultar em procedimentos ainda assim excessivamente complexos e de difícil utilização após a electrónica, antes de integrar cada serviço na *Conta Única*, o Governo procederá à revisão e replanificação de todo o processo, com destaque para os seguintes aspectos:

1) Simplificação do procedimento: verificar a existência de etapas repetidas ou passíveis de serem combinadas, procedendo à sua simplificação por meios electrónicos;

2) Partilha de dados: aproveitar adequadamente o mecanismo de interligação de informações entre serviços públicos, eliminar submissões repetidas e tornar possível a conclusão automática de algumas fases de verificação; e

3) Inovação no serviço: combinar novas tecnologias e novas formas de pensamento para elevar o nível de inteligência, proactividade e humanização dos serviços. Por exemplo, está a ser analisada a possibilidade de, no serviço de “cacifo inteligente”, o sistema poder, com base na localização (*Location*) e conta pessoal do cidadão, enviar proactivamente um lembrete quando este se aproximar, proporcionando assim uma experiência de serviço com “activação sem contacto”.

(V) Ligação ao sistema transfronteiriço de interconexão de dados da Grande Baía

55. É amplamente referido na sociedade que, actualmente, os residentes de Macau que vivem na Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau ainda precisam de se deslocar pessoalmente a Macau e apresentar repetidamente documentos comprovativos para tratar de assuntos governamentais, o que torna o processo complexo. De acordo com algumas opiniões, mesmo após a mudança para o Novo Bairro de Macau em Hengqin, continua a ser difícil aceder, de forma conveniente, aos serviços



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

públicos de Macau. Os membros da Comissão manifestaram preocupação e perguntaram quais os planos do Governo para promover a interligação da *Conta Única* com os sistemas administrativos da Grande Baía, especialmente com Hengqin, de modo a concretizar a prestação de serviços governamentais transfronteiriços.

56. Os representantes do Governo responderam que a circulação transfronteiriça de dados envolve questões complexas, tais como a Lei da protecção de dados pessoais, jurisdição sobre os dados e padrões técnicos, não sendo possível interligar directamente os sistemas de forma simples, devendo o procedimento avançar de modo progressivo e sempre dentro da legalidade. Nesta fase, está a decorrer um diálogo com a Comissão de Gestão da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin, com o objectivo de promover o reconhecimento mútuo electrónico de documentos frequentemente utilizados, como certidões de nascimento e declarações de estado civil, bem como estudar a criação de uma “Zona Especial de Serviços Transfronteiriços” na *Conta Única*, integrando os serviços transfronteiriços já disponibilizados. A longo prazo, o Governo participará no mecanismo de cooperação governamental digital da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, trabalhando em conjunto na definição de padrões para a troca de dados e do quadro de reconhecimento mútuo de identidades, com vista a expandir gradualmente o âmbito dos serviços transfronteiriços.

57. Os representantes do Governo afirmaram que a colaboração na governação electrónica entre Macau e Hengqin reside essencialmente na “interconexão da autenticação de identidade”. Actualmente, o obstáculo reside no facto de os residentes de Macau utilizarem principalmente o “salvo-conduto” como documento de identificação no Interior da China, mas este ainda não é aceite como documento de identidade válido em todos os serviços. Neste momento, estão a decorrer negociações com os serviços competentes de Guangdong no sentido de promover uma maior aceitação do salvo-conduto nos serviços públicos de Hengqin. Uma vez ultrapassada a barreira da autenticação de identidade, os serviços subsequentes — tais como marcações, pagamentos e consultas — poderão automaticamente tornar-se



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

interoperáveis. Para esse efeito, a versão 3.0 da *Conta Única* reservará interfaces adequadas, preparando tecnicamente a futura ligação com os sistemas de Hengqin.

(VI) Inclusão digital das pessoas idosas e dos grupos vulneráveis

58. No processo de promoção da aplicação aprofundada da governação electrónica, a questão da inclusão digital das pessoas idosas e dos grupos vulneráveis tornou-se um foco de atenção da sociedade. Há opiniões que referem que o actual modelo de serviços electrónicos constitui uma barreira prática para os grupos vulneráveis que não estão familiarizados com dispositivos inteligentes, revelando deficiências graves em termos de *design* de acessibilidade, com tipografia demasiado pequena nas interfaces, ausência de indicações em áudio e processos operacionais excessivamente complexos, o que é extremamente desfavorável para pessoas com deficiência visual, auditiva ou cognitiva. Também existem outras opiniões que referem que o fosso digital já está a afectar a acessibilidade a serviços públicos básicos, sugerindo a implementação de apoio comunitário para assegurar que ninguém seja excluído dos serviços.

59. Alguns Deputados salientaram que a população de Macau com idade superior a 65 anos já ultrapassa os 120 mil; caso os serviços públicos sejam plenamente electrónicos sem a disponibilização de alternativas, tal equivalerá à privação dos direitos fundamentais de parte dos cidadãos. Exigiram que o Governo assegure a existência de canais presenciais para todos os serviços de governação electrónica, especialmente nos casos relacionados com benefícios sociais, serviços de saúde e identificação civil, que estão directamente ligados ao bem-estar da população.

60. Os representantes do Governo responderam que concordam plenamente com a importância da inclusão digital, e que a electrónica não deve constituir uma “barreira digital”. A política actual mantém uma “dupla via paralela”, pois promove os serviços electrónicos com a *Conta Única* e, ao mesmo tempo, preserva os postos de atendimento presenciais da Direcção dos Serviços de Identificação, do Instituto para os Assuntos Municipais (IAM) e do Instituto de Acção Social, entre outros serviços públicos, garantindo que todos os cidadãos a eles tenham acesso. Nesta



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

fase, a *Conta Única* já dispõe da função de “representação por familiares”, de indicações em áudio e de uma interface com tipografia alargada, havendo um compromisso no sentido de todos os novos serviços que vierem a ser desenvolvidos passarem por uma avaliação de *design* sem barreiras digitais. Paralelamente, deve-se intensificar a cooperação com as associações, criando “espaços especializados no apoio digital” em centros para pessoas idosas e centros comunitários, fornecendo equipamentos e orientação, para melhorar progressivamente a capacidade de participação digital dos grupos vulneráveis.

61. Os representantes do Governo indicaram que a versão *Conta Única 3.0* reforçará o *design* sem barreiras, otimizando especialmente a interface para pessoas com deficiência visual, introduzindo funções tais como a leitura em voz alta e indicações textuais, e, com recurso à colaboração das associações relevantes na realização de testes, assegurar-se-á assim a verdadeira acessibilidade dos serviços. Paralelamente, tendo em conta os custos de aprendizagem para as pessoas idosas, a nova versão simplificará os procedimentos operacionais, aumentando a sua utilização intuitiva.

(VII) Segurança de dados e construção do sistema de *backup* em caso de desastre

62. De acordo com a apresentação do Governo, a construção da sala de servidores de *backup* em caso de desastre está a decorrer de forma ordenada, prevendo-se a conclusão da primeira fase ainda este ano, assegurando que, em caso de anomalia no sistema principal, seja possível realizar imediatamente a comutação e tomada de controlo, mantendo-se, assim, ininterruptas as funções de governação essenciais. Alguns Deputados manifestaram preocupação quanto à capacidade do sistema de *backup* de assumir, de forma oportuna e contínua, a gestão durante as actualizações dos sistemas de governação, evitando interrupções no serviço. Por exemplo, anteriormente, em virtude de trabalhos de actualização das funcionalidades do sistema, alguns serviços *online* da DSAT foram temporariamente suspensos, o que resultou na interrupção de serviços relativos a pedidos, tais como o da renovação da carta de condução, causando inconvenientes à população.



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

63. Relativamente à construção de sistemas de *backup* em caso de desastre e à continuidade dos serviços, o Governo respondeu que, actualmente, já dispõe de um mecanismo regular de cópias de segurança de dados, e que, observando as experiências dos casos internacionais, separa estritamente os equipamentos de risco (como baterias) das salas principais de servidores, evitando a sobreposição de riscos elevados. A actual sala de servidores de *backup* em caso de desastre destina-se principalmente às funções de governação essenciais, podendo assumir rapidamente o controlo em caso de anomalia no sistema principal, garantindo assim a continuidade dos serviços básicos. Contudo, devido a limitações de espaço e recursos, o sistema de *backup* não consegue abranger todos os serviços. Por conseguinte, o Governo está a planear a construção de centros de dados com dupla actividade, com o objectivo de fazer funcionar simultaneamente os centros principal e de *backup*. Caso ocorra um problema no centro principal, a operação poderá ser transferida sem interrupção para o outro centro, sendo a transição praticamente imperceptível para os utilizadores, assegurando assim a estabilidade e continuidade dos serviços.
64. Além disso, o Governo está a promover activamente a política de segurança e controlo de informações, incentivando especialmente a utilização das plataformas e das bases de dados oferecidas pelo Centro de Computação em Nuvem local. Mesmo nos casos em que os sistemas sejam desenvolvidos autonomamente por exigências de segurança ou confidencialidade, deverá ser elaborado um plano de funcionamento contínuo, assegurando que os serviços administrativos básicos possam manter-se operacionais perante diferentes eventos conjunturais.
65. Alguns Deputados manifestaram preocupação quanto ao plano de resposta do Governo em caso de desastres graves e imprevistos que possam paralisar todos os sistemas digitais, esperando garantir a capacidade de funcionamento básico dos serviços governamentais numa situação de “sem electricidade, sem *internet* e sem sistemas”.
66. Os representantes do Governo enfatizaram que a governação electrónica não pode “parar logo que haja uma interrupção”. Para reforçar a capacidade do Governo em



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

lidar com situações imprevistas, está actualmente a ser promovida a elaboração, por parte dos diversos serviços públicos, de mecanismos de resposta a “falhas de sistema” ou a “interrupções de grande escala na rede”. Esta iniciativa centra-se em esclarecer os seguintes aspectos: primeiro, quais os serviços que devem ser mantidos em funcionamento caso ocorra uma falha de sistema; segundo, quais os serviços que podem ser temporariamente suspensos; e, terceiro, como continuar a prestar serviços através de processos em papel, operações *offline* ou de verificações manuais. A gestão de crises não é apenas uma questão técnica, mas também uma demonstração da resiliência da governação. O Governo deve assegurar que, mesmo em circunstâncias extremas, os serviços públicos não entrem em colapso total. Nesta fase, já foi exigido a todos os serviços públicos que submetam planos de emergência; o Governo recolherá periodicamente os progressos alcançados e organizará exercícios interdepartamentais para simular cenários reais de interrupção. O objectivo é o de que, até ao final de 2027, todos os principais serviços públicos tenham concluído a elaboração dos planos e realizado exercícios práticos; no futuro, esta capacidade de resposta a emergências será também integrada nos indicadores de avaliação da governação electrónica.

(VIII) Inteligência artificial e reforma inovadora

67. Alguns Deputados afirmaram que, no que respeita ao futuro desenvolvimento da governação electrónica, a forma como se pode utilizar a IA ou outros meios tecnológicos para orientar os cidadãos no tratamento eficaz dos seus assuntos constitui, de facto, a questão de maior relevância. A sociedade deposita amplamente grandes expectativas quanto à utilização da IA pelo Governo para melhorar a qualidade dos serviços públicos, esperando que isso impulsione uma reforma profunda da Administração Pública, concretizando a transição de uma “digitalização de procedimentos” para uma “inteligência nos serviços”.
68. Alguns Deputados propuseram que o Governo deve aproveitar a IA e as tecnologias de integração de processos para “tornar invisíveis” os complexos procedimentos



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

administrativos interdepartamentais, de modo a que os cidadãos não precisem compreender a divisão de competências entre os serviços públicos, bastando-lhes indicar “o que pretendo fazer”, para que o sistema automaticamente identifique as necessidades e os orientem ao longo de todo o procedimento. Sugere-se promover uma concepção de serviços por “cenários”, integrando as etapas envolvidas em múltiplos serviços públicos relativos a assuntos frequentes do quotidiano, tais como a “inscrição de novos alunos” ou a “requisição de benefícios sociais para idosos”, permitindo assim a conclusão integral num único acto. Paralelamente, devem ser introduzidas tecnologias como a tradução automática por voz com IA e atendimento inteligente, com vista a melhorar a utilização intuitiva e a acessibilidade dos serviços.

69. Os representantes do Governo responderam que a versão *Conta Única 3.0* integrará um módulo interactivo de IA, com funcionalidade de tradução imediata multilingue, suportando a conversão bireccional entre voz e texto do cantonês, mandarim, português e inglês, e que será criado um sistema de processamento de linguagem natural (PLN), permitindo aos cidadãos efectuarem perguntas em linguagem coloquial, como por exemplo “quero candidatar-me ao cartão de benefícios especiais para idosos”, sendo que o sistema poderá analisar automaticamente a intenção e recomendar o processo de serviços correspondente.
70. Para melhorar a capacidade dos funcionários públicos no domínio de novas tecnologias, o Governo já lançou um plano de formação sobre a aplicação de ferramentas de IA, cujo primeiro curso se centrou na aplicação prática de modelos linguísticos de grande dimensão, tendo recebido reacção positiva por parte dos serviços públicos. No futuro, serão aumentadas as sessões de formação, proporcionando, a funcionários públicos de todos os níveis, formações relacionadas com a IA, aprofundando, tanto a nível de gestão como prático, o conhecimento sobre as tendências e aplicações da IA e reforçando uma mentalidade de gestão orientada para a “capacitação tecnológica”.
71. Os representantes do Governo indicaram que, através da actualização para a versão 3.0 da *Conta Única*, o Governo irá introduzir elementos inteligentes, alterando o



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

modelo de prestação de serviços do anterior formato estático para um formato pro-activo. Por exemplo, com base nos dados etários dos utilizadores, podem ser automaticamente sugeridos os serviços que eventualmente necessitem realizar, permitindo ainda a interacção com um assistente inteligente por meio de voz ou texto, proporcionando assim aos utilizadores uma experiência inovadora na utilização dos serviços.

VI. Reunião com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

72. Com o objectivo de impulsionar a electronização dos serviços públicos governamentais, o grupo especializado desta Comissão realizou, em 18 de Maio de 2026, uma reunião temática com a DSAT, tendo sido debatidos temas como o estado actual dos serviços de governação electrónica desta Direcção, o progresso na integração dos serviços electrónicos, a prestação conjunta de serviços transfronteiriços e a construção de um sistema de tráfego inteligente. Durante a reunião, os Deputados colocaram diversas questões específicas sobre a melhoria adicional dos serviços electrónicos, a optimização de processos, a aplicação de dados e o planeamento futuro, tendo os representantes da DSAT apresentado as respectivas respostas.

(I) Enquadramento geral da governação electrónica da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego

73. Segundos os dados e os esclarecimentos dos representantes do Governo, a DSAT presta actualmente um total de 165 serviços públicos aos cidadãos. Até Maio de 2026, 57 desses serviços já podiam ser tratados *online*, dos quais 39 serviços já foram integrados na plataforma Conta Única ou na Plataforma para Empresas e Associações.
74. Com base num volume anual de serviços prestados em 2025 de cerca de 600 mil, aproximadamente 50% (ou seja, 300 mil) já foram realizados por meios electrónicos; os restantes 300 mil serviços são prestados *in loco*, sendo que mais de 170 mil



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

serviços estão relacionados com a inspecção física de veículos, e, por isso, obrigatoriamente devem ser tratados presencialmente; e, ainda, 87 mil serviços que, apesar de já cumprirem as condições para serem prestados electronicamente, continuam a ser solicitados pelos cidadãos por via presencial. É evidente que, excluindo os serviços que exigem inspecção física de veículos, 90% do volume total de serviços desta Direcção já cumpre as condições para ser prestado *online*.

75. A DSAT salienta que está a colaborar activamente com as directrizes gerais do Governo da RAEM para o desenvolvimento da governação electrónica, promovendo de forma faseada, através da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*, a informatização dos diversos serviços dos assuntos de tráfego, conforme a frequência de utilização dos serviços e a viabilidade administrativa. Actualmente, os serviços electrónicos concentram-se principalmente em serviços de elevada frequência de utilização, tais como o do registo de veículos e o da emissão de cartas de condução.
76. Segundo os esclarecimentos do Governo, dos 108 serviços ainda não informatizados da DSAT, a maioria possui um volume anual de tratamento inferior a 600 casos, sendo considerados de baixa frequência de utilização.
77. Com o objectivo de alargar ainda mais a cobertura dos serviços electrónicos, a DSAT já elaborou um plano de implementação faseada, prevendo o lançamento de cinco novos serviços *online* durante o ano de 2026, e a continuação da implementação de diversos serviços entre 2026 e 2027. Paralelamente, está a estudar uma solução integrada para o serviço “Desalfandegamento e declaração aduaneira num único acto”, com o objectivo de concretizar a gestão electrónica integral do processo de entrada e saída de veículos.

(II) Integração das Aplicações (APP) e dos Serviços de Governação Electrónica

78. Os Deputados mostraram-se preocupados com o facto de os serviços electrónicos de transportes se encontrarem dispersos em diferentes aplicações e plataformas *online*, o que não favorece a pesquisa e a sua utilização por parte dos cidadãos. Em



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

particular, as aplicações *Macao Smart Go*, *Localização dos autocarros* e a de *Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual* ainda não estão integradas na *Conta Única*, formando uma situação em que são utilizadas várias plataformas ao mesmo tempo. Alguns Deputados questionaram por que razão não ponderaram a integração do serviço de pagamento electrónico dos novos parquímetros na *Macao Smart Go* ou na *Conta Única*, tendo sido, antes, lançada uma aplicação independente.

79. Segundo os esclarecimentos dos representantes do Governo, o número acumulado de descarregamentos da *Macao Smart Go* foi de cerca de 600 mil e o número de descarregamentos da *Localização dos autocarros* foi de cerca de 2,98 milhões de vezes, o que demonstra que ambas dispõem de uma ampla base de utentes. A *Localização dos autocarros* será reestruturada, absorvendo a função da aplicação *Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual*, de modo a aumentar a eficiência na utilização dos recursos.
80. Quanto às razões de a *Macao Smart Go* não estar integrada na *Conta Única*, os representantes do Governo apontaram que este tipo de aplicações de transportes envolve uma grande quantidade de informações sobre o trânsito em tempo real e dados dinâmicos, e a sua estrutura técnica é diferente dos serviços administrativos em geral. Tomando como referência as práticas das principais cidades do Interior da China, este tipo de aplicações mantém-se, na sua maioria, independente, pelo que, os serviços competentes mantêm, temporariamente, a separação entre ambas. Actualmente, todas as APP têm reservado a interface de dados, e, no futuro, tendo em conta a situação geral da implementação do governo electrónico, será avaliada a viabilidade da integração das funções com a *Conta Única*.
81. Segundo o Governo, do ponto de vista técnico, embora o serviço de pagamento electrónico dos novos parquímetros tenha condições para ser integrado na aplicação *Macao Smart Go*, o respectivo planeamento carece ainda de estudos mais aprofundados.



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

(III) Optimização dos procedimentos e aprofundamento dos serviços electrónicos

82. Os Deputados prestaram atenção aos custos de exploração e manutenção das aplicações *Macao Smart Go*, *Localização dos autocarros* e *Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual*, bem como ao planeamento geral da integração dos serviços electrónicos dos serviços competentes, especialmente sobre a electronização dos restantes 108 serviços presenciais. Houve também Deputados que sugeriram o aproveitamento adequado das oportunidades da electronização para otimizar os procedimentos administrativos, melhorar a interface da *Conta Única* e integrar os serviços relacionados com o trânsito, a fim de facilitar a pesquisa por parte dos cidadãos.
83. Segundo os representantes do Governo, desde a implementação do governo electrónico, os serviços competentes têm adoptado as estratégias de “prioridade e urgência”, dando prioridade aos projectos com grande volume de serviços e maior frequência de utilização. Neste momento, já se iniciou o processo de integração gradual de 18 serviços electrónicos na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*, prevendo-se a conclusão da integração de 5 deles em 2026. Porém, alguns serviços, devido à complexidade dos procedimentos, exigem uma coordenação contínua com os SAFP.
84. Relativamente aos restantes 108 serviços de baixa frequência de utilização, os serviços competentes irão promover gradualmente a electronização nas fases subsequentes, conforme o planeado. Por exemplo, relativamente às formalidades de exportação de veículos, e de importação e exportação definitiva de veículos, entre 2026 e 2027, serão activados os procedimentos electrónicos e integrados no planeamento geral dos “serviços integrados de declaração aduaneira e desalfandegamento”, com o objectivo de concretizar a gestão electrónica de todos os procedimentos de importação e exportação de veículos.
85. Quanto à classificação dos serviços de transporte na *Conta Única*, segundo os representantes do Governo, no início de 2026, foi concluída a optimização da interface, sendo reorganizados os serviços de acordo com as três categorias: marcação



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

prévia, veículos e carta de condução, ajustando de forma dinâmica a ordem de acordo com a frequência de utilização, a fim de melhorar a experiência dos utentes.

(IV) Coordenação dos serviços transfronteiriços e extensão electrónica

86. Com o aumento do intercâmbio entre Guangdong, Hong Kong e Macau, os Deputados mostraram-se preocupados com a optimização dos procedimentos e o progresso da electronização dos serviços transfronteiriços, como o reconhecimento mútuo de cartas de condução e o pedido de licenças para veículos transfronteiriços e a respectiva renovação.

87. Segundo os representantes do Governo, a renovação dos veículos no âmbito da circulação de veículos com matrícula única de Macau em Hengqin não é da competência da DSAT, mas sim dos serviços competentes de Hengqin. Quanto à circulação de veículos de Macau na província de Guangdong, actualmente todos os procedimentos podem ser feitos *online*, com excepção do procedimento de inspecção do veículo, que exige a comparência presencial para inspecção visual da aparência do veículo para verificar se o veículo sofreu alterações ou foi colocada publicidade, etc.

88. Além disso, os serviços competentes estão a promover a criação de uma plataforma *online* para consulta de infracções, com o Interior da China, para facilitar a renovação da carta de condução dos proprietários de veículos. Face à existência, em Hengqin, de máquinas multifunções inteligentes para exames médicos e fotografias, alguns Deputados sugeriram que Macau poderia adoptar equipamentos semelhantes para facilitar o reconhecimento mútuo de cartas de condução. Os representantes do Governo responderam que este tipo de quiosque exige a verificação em tempo real dos dados médicos por médicos do Interior da China e envolve outras limitações, tornando difícil, por enquanto, a sua implementação em Macau.



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

(V) Transporte inteligente e aplicação de dados

89. Um Deputado mostrou-se preocupado com os obstáculos na circulação de ambulâncias durante as horas de ponta, sugerindo a utilização do actual sistema de semáforos inteligentes para estabelecer um mecanismo de prioridade de passagem para veículos de emergência.
90. Segundo os representantes do Governo, para se dar prioridade de circulação às ambulâncias e aos veículos especiais seria necessário alterar o sistema no *back-end* e, em articulação com a política de auto-controlo, espera-se adoptar o método de *GPS*, ou então, através de uma definição prévia dos itinerários. A DSAT tem mantido uma comunicação estreita com o Departamento de Trânsito do Corpo de Polícia de Segurança Pública no que diz respeito à prioridade dada a estes veículos, nomeadamente, a instalação de sinais especiais nestes veículos especiais, expandindo gradualmente a sua utilização após a sua implementação experimental.
91. Segundo os esclarecimentos dos representantes do Governo, em comparação com algumas cidades do Interior da China, é difícil verificar, através da plataforma de transporte, o nível do congestionamento do trânsito em tempo real, porque os dados relevantes ainda não são suficientes. Actualmente em Macau, os autocarros públicos, táxis, frota de empresas de lazer e alguns veículos dos serviços públicos estão equipados com *GPS*, que permite a transmissão em tempo real dos dados sobre a localização e o estado de circulação. Estes dados foram integrados na aplicação *Macao Smart Go*, servindo de base para a disponibilização de previsões de chegada de autocarros, distribuição de zonas de maior procura de táxis e sugestões de deslocações ponto a ponto. Ao mesmo tempo, através da *CCTV* em tempo real, os cidadãos podem também consultar a situação do trânsito de algumas vias públicas.
92. Os serviços competentes estão a otimizar, de forma contínua, o modelo de processamento de dados, a melhorar a precisão e a cobertura da avaliação da situação rodoviária, e planeiam iniciar em 2026 a actualização do sistema, alargando ainda mais a função de alerta de congestionamento a mais troços viários.



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

93. Tendo em conta que a futura revisão da “Lei dos táxis” vai introduzir o regime de marcação *online*, os Deputados mostraram-se preocupados com a possibilidade de os serviços competentes reforçarem a fiscalização electrónica e o mecanismo de recolha de dados, bem como elevarem a eficácia da gestão do sector e a qualidade dos serviços, através de meios tecnológicos. Os Deputados apresentaram três questões específicas:

1) Será possível conhecer em tempo real o número de motoristas *online* em cada plataforma operacional?

2) Será possível mobilizar, por iniciativa própria, os recursos de veículos nas áreas de elevada procura, como nas horas de ponta ou nos bairros antigos?

3) Que capacidades técnicas dispõem os serviços competentes para supervisionar e otimizar os táxis com marcação *online*, através de plataformas electrónicas?

94. Os representantes do Governo responderam que, através da revisão da “Lei dos táxis”, vão ser estabelecidos os requisitos para o acesso aos operadores das plataformas *online* e o mecanismo de fiscalização da qualidade dos serviços, estabelecendo uma base legal para a fiscalização electrónica e recolha de dados. Os serviços competentes estão a estudar a viabilidade de utilizar os dispositivos existentes para ligar às plataformas de marcação *online*, para conhecer em tempo real os dados operacionais da plataforma e a situação da recepção das chamadas dos motoristas.

95. O actual sistema de gestão de táxis já dispõe de dados sobre a trajectória do veículo, a tarifa e a quilometragem de operação, bem como fiscaliza a situação do interior do veículo através do equipamento de gravação de som e imagem, fiscalizando eficazmente o comportamento de condução. No futuro, espera-se que, através do mecanismo de distribuição orientada para o mercado, haja uma correspondência mais eficaz entre a oferta e a procura, reduzindo a taxa de rotatividade e aumentando a taxa de resposta a chamadas e de transporte.



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

(VI) Promoção da utilização dos serviços electrónicos e adaptação dos cidadãos

96. Os Deputados mostraram-se preocupados com o facto de, apesar de alguns serviços já terem sido eletronicizados, ainda existirem cerca de 87 mil serviços que necessitam de ser tratados presencialmente, o que demonstra que há ainda margem para melhorar a eficácia da promoção do governo electrónico. Este fenómeno não só aumenta o tempo de deslocação dos cidadãos e os custos administrativos, como também afecta a eficiência dos serviços públicos em geral.
97. Segundo a resposta dos representantes do Governo, neste momento, a maioria dos cidadãos que se deslocam pessoalmente aos serviços públicos para tratamento de formalidades são pessoas idosas que sentem dificuldades na utilização de meios electrónicos e, por isso, preferem os serviços presenciais. Assim, a DSAT instalou balcões de consulta nos postos de atendimento, prestando apoio proactivo, bem como providencia um serviço de educação individualizada nas zonas de atendimento, orientando o público para aumentar a credibilidade dos serviços *online*.
98. Além disso, os serviços competentes têm promovido vários serviços junto da população, através de notas de imprensa, mensagens de *WeChat*, infografias, guias de utilizadores e vídeos. Tendo em conta os destinatários dos serviços, o prazo e os hábitos dos utentes, foram ajustados, de forma flexível, as estratégias e os canais de divulgação. Os serviços competentes admitem que a generalização do governo electrónico leva algum tempo, portanto, vão continuar a combinar a sensibilização *online* e presencial para otimizar a concepção dos serviços, aumentando ainda mais a taxa de utilização.

(VII) Custos de desenvolvimento, manutenção e utilização das aplicações

99. Tendo em conta as despesas com o desenvolvimento e a manutenção das aplicações *Macao Smart Go*, *Localização dos autocarros* e *Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual*, os representantes do Governo disponibilizaram os seguintes dados:



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

Aplicação	Custo total do desenvolvimento (patacas)
<i>Macao Smart Go</i>	6,04 milhões
Localização dos autocarros	7,48 milhões
Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual	940 mil

100. Em 2026, a manutenção anual destas três aplicações ascende já a cerca de 1,31 milhões de patacas, representando cerca de 9,1% do custo total do desenvolvimento.

101. Os dados de utilização até Maio de 2026 foram os seguintes:

Aplicação	Descarregamento acumulado (vezes)	Média diária de utentes activos (pessoas)
<i>Macao Smart Go</i>	cerca de 600 mil	cerca de 15 mil
Localização dos autocarros	cerca de 2,98 milhões	cerca de 120 mil
Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual	cerca de 5 mil	cerca de 10

102. O total da média diária de utentes activos destas três aplicações foi de cerca 135 mil pessoas, representando cerca de 20% da população total de Macau (688 mil) e já tem uma certa taxa de cobertura.

103. Os representantes do Governo salientaram que o desenvolvimento das referidas aplicações teve em consideração os interesses públicos, tais como, a facilitação da



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

vida dos cidadãos e a solidariedade para com os grupos vulneráveis. A *Localização dos autocarros* pode fornecer informações sobre a chegada dos autocarros às paragens, a estimativa do número de passageiros do autocarro, as deslocações ponto a ponto, bem como prestar apoio na recolha de dados sobre a procura de carreiras de autocarros e o fluxo de pessoas nas paragens. A *Macao Smart Go* pode recolher dados anonimizados de condução e apoiar o desenvolvimento da mobilidade inteligente. A aplicação *Anúncio de Paragem de Autocarro para Passageiros com Deficiência Visual* corresponde ao objectivo da “construção de um ambiente sem barreiras” no “Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio 2016-2025”, ajudando as pessoas com deficiência visual a deslocarem-se de forma independente, concretizando o espírito da “Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência” e reflectindo os valores de “harmonia e tolerância social”.

(VIII) Planeamento para o desenvolvimento de novos serviços electrónicos

104. Os representantes do Governo afirmaram que estava previsto o lançamento, em 2026, de 5 novos serviços, incluindo o de autorização especial para veículos sujeitos a restrições de circulação e pedidos subsequentes, de vagas reservadas para pessoas com deficiência e respectivos certificados de identificação, de renovação de lugares de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência e o de licenças especiais para circulação nas zonas pedonais. Os custos estimados para o desenvolvimento destes serviços ascendem a cerca de 2 milhões de patacas.

(IX) Desafios na integração de sistemas transfronteiriços

105. Os Deputados afirmaram que, embora alguns passos do processo de pedido e renovação de veículos com matrícula de Hengqin possam ser realizados através da *Conta Única*, o certo é que o processo global ainda exige a mudança entre sistemas. Caso seja possível alcançar a comunicabilidade entre os sistemas dos dois lados da fronteira, evitar-se-á a realização de operações repetidas. Além disso, as notificações provenientes do sistema do Interior da China podem não ser recebidas em



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

Macau, especialmente quando se utiliza um endereço de correio electrónico estrangeiro para registo, o que pode até impedir o acesso ao sistema e resultar numa não renovação.

106.Os representantes do Governo responderam que a DSAT, dentro das suas competências, colaborará com as entidades responsáveis na promoção da integração destes trabalhos.

(X) Ponto de situação sobre a electronização dos serviços relacionados com veículos

107.Os representantes do Governo prestaram esclarecimentos sobre o progresso da electronização em diversos serviços relacionados com veículos:

1) Os serviços de autorização de importação de veículos, exportação de veículos, declaração de importação de máquinas industriais e motores usados foram integrados no projecto “Uma só etapa para o desalfandegamento e declaração aduaneira”, cujo desenvolvimento será concluído em 2026, em coordenação com o plano de governação electrónica dos SAEP. A data exacta de entrada em funcionamento dependerá da programação desta entidade;

2) O serviço de pedido *online* para homologação de marcas e modelos de veículos motorizados deverá ser lançado até final de 2026, utilizando a *Plataforma para Empresas e Associações*; e

3) Quanto ao pedido de cancelamento desse serviço, em termos de natureza, é essencialmente um pedido de cessação de um procedimento administrativo, e como não se trata de um serviço autónomo tem de ser feito por escrito e mais tarde decidido pela entidade competente, por estas razões vai ser retirado.

108.Relativamente aos problemas ligados ao registo de veículos:

1) Em relação à vinculação do proprietário do veículo à *Conta Única* para a recepção da notificação por *SMS*, irá ser avaliada a possibilidade de integração da recepção da notificação por *SMS* pelo representante do veículo e não pelo proprietário do veículo;



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

2) O pedido de cancelamento do registo de veículos será eliminado, pois na prática é tratado em simultâneo com o cancelamento da matrícula “EX” e constitui um pedido de encerramento de procedimento, não sendo um serviço independente;

3) A substituição e reposição do livrete do veículo ainda não podem ser totalmente eletronicizadas, por envolverem a entrega e emissão de documentos físicos. Actualmente, permite-se a marcação de atendimento através da *Conta Única* ou da *Plataforma para Empresas e Associações*, sendo a digitalização da submissão de dados e documentos analisada em tempo oportuno;

4) A entidade já criou um arquivo electrónico para veículos motorizados e, no futuro, em conjunto com a revisão da Lei do trânsito rodoviário, estudará a viabilidade de eliminar o livrete dos veículos;

5) A principal barreira à eletronicização do pedido de isenção do imposto de circulação reside na solução de autenticação da identidade das empresas. Será oportunamente reavaliada a viabilidade em função do lançamento da *Conta Única 3.0* e da *Plataforma para Empresas e Associações 2.0*;

6) O cancelamento da matrícula envolve o tratamento do direito de propriedade e, em relação à reinscrição após o cancelamento da matrícula, a DSAT irá, em tempo oportuno, comunicar com os SAEP e a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça para proceder à revisão desta matéria; e

7) A transferência de números de matrícula de veículos ainda não foi totalmente eletronicizada, por envolver múltiplos cenários (tais como o estado do pagamento de impostos, o pedido de transferência de registo, o cancelamento da matrícula do veículo antigo, a questão do tratamento da matrícula original suscitada pela substituição de veículos antigos por novas matrículas, etc.) e exigir consulta de arquivos históricos em papel, o que torna o processo complexo.



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

(XI) Serviços relacionados com as escolas de condução e instrutores

109. Os representantes do Governo afirmaram que a renovação das licenças relacionadas com as escolas de condução e os instrutores já foi eletronicizada ao passo que, nos últimos três anos, como não foi feito qualquer pedido de licença para escolas de condução, o serviço relacionado com este pedido de licença não foi listado prioritariamente para eletronicização.
110. Os cursos de formação para instrutores e directores de escolas de condução são organizados pelos serviços da área em causa, e a angariação de instruendos, feita através de anúncio, também é levada a cabo pelos mesmos serviços, cabendo aos cidadãos inscreverem-se antecipadamente. As fases de inscrição e confirmação têm condições para serem eletronicizadas no futuro.
111. Mais serviços serão progressivamente integrados na “Plataforma de Candidatura Online para Exames de Condução”, considerando-se também uma integração adicional na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*.
112. O processo de eletronicização de um serviço demora cerca de 12 meses: cerca de 3 meses para análise de requisitos iniciais e cerca de 9 meses para contratação, desenvolvimento, testes, formação e lançamento. Os custos variam conforme a complexidade do serviço.

(XII) Cartas de condução, autorizações especiais de condução e cartas de condução especiais

113. Os representantes do Governo indicaram que, em 2025, foram registados 536 pedidos de emissão de 2.^a via da carta de condução de Macau e 593 pedidos de renovação de carta de condução especial. Embora não tenham atingido a meta de 600, a entidade ajustará os critérios conforme a realidade e avaliará oportunamente a viabilidade da eletronicização.
114. Actualmente, os serviços de marcação já estão disponíveis na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*. De entre os pedidos, os pedidos de troca de carta sem exame e de reconhecimento mútuo das cartas de condução apresentam



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

as melhores condições para a sua electronização, a qual será promovida oportunamente; já no que respeita ao pedido de troca de carta de condução dos países ou regiões signatários da convenção pela carta de condução de Macau exige-se a submissão presencial de documentos para análise e apreciação, por isso vai ser mantido o modelo actual.

(XIII) Matrícula personalizada e matrículas especiais

115.Os representantes do Governo indicaram que o serviço de matrícula personalizada é solicitado autonomamente pelo proprietário do veículo, nos termos do Regulamento das Matrículas Personalizadas, com o pagamento de 2 milhões de patacas e respectivo selo. O número de pedidos depende da vontade dos proprietários. Anualmente, em Janeiro, é publicado no sítio electrónico oficial o “Mapa das Matrículas Personalizadas”.

116.A matrícula especial “ES” destina-se à importação e testes de veículos, só o requerente pode anexar a matrícula à sua conta e pode ser reutilizada dentro do prazo de validade, sendo que os dados ainda não foram divulgados.

117.O serviço de pedido *online* para a matrícula experimental “EX” foi lançado em 16 de Julho de 2025. Os dados de registo de veículos novos são submetidos mensalmente à Direcção dos Serviços de Estatística e Censos e tornados públicos.

(XIV) Leilão de números de matrícula de veículos

118.Os representantes do Governo indicaram que o actual processo de leilão para números de matrícula comuns e especiais de veículos deve seguir a Tabela de Taxas e Preços da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, aprovada pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 525/2016, tratando-se de um leilão público. Actualmente, Macau ainda não dispõe de uma norma jurídica sobre leilões electrónicos, especialmente quanto à validade, à confidencialidade e à segurança informática das propostas electrónicas, questões que ainda carecem de resolução.



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

119.A *Conta Única 3.0* e a *Plataforma para Empresas e Associações 2.0* ainda não incluem funcionalidades relacionadas, pelo que a viabilidade da electronização será reavaliada oportunamente.

(XV) Serviços relacionados com a circulação de veículos na Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau

120.Para a substituição de veículos, números de matrícula ou condutores no âmbito das quotas regulares para veículos particulares de Macau circularem entre Macau e Hong Kong, é actualmente possível efectuar o pedido *online* no sítio electrónico da DSAT. A entidade prevê otimizar este serviço até 2027, integrando-o na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, com arranque previsto em Setembro de 2026.

121.A integração na plataforma unificada requer apoio e suporte dos SAEP, seguindo um processo semelhante ao descrito anteriormente, com duração estimada entre 9 e 12 meses.

(XVI) Serviços de transporte, por via terrestre, e rodoviário transfronteiriço de passageiros

122.Os representantes do Governo indicaram que a licença para serviços de transporte rodoviário transfronteiriço só pode ser solicitada por empresas detentoras de quotas, cujo número é limitado por acordos entre Guangdong-Macau ou Hong Kong-Macau, resultando num baixo número de pedidos. Actualmente, os pedidos de renovação já estão disponíveis *online*, enquanto os novos pedidos se mantêm presenciais, devido à necessidade de apresentar o documento original da garantia de abertura.

123.A entidade já disponibiliza serviço de marcação através da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*. A lista das empresas detentoras de licenças já é pública.



CS

W

(XVII) Serviços de inspecção de veículos e homologação de capacetes

124. Relativamente à adjudicação da inspecção de veículos, os representantes do Governo afirmaram que este serviço se encontra, actualmente, em fase de estudo preliminar, mantendo-se a disponibilidade de marcação e a consulta de resultados *online*. Contudo, o pagamento *online* não foi implementado, principalmente para evitar procedimentos complexos de reembolso, sendo o pagamento presencial mais adequado para veículos que necessitem de inspecções adicionais.

R

W

W

125. Quanto à homologação de modelos e especificações técnicas de capacetes para motociclos, actualmente, permite-se a marcação de atendimento através da *Conta Única* ou da *Plataforma para Empresas e Associações*. A fase de reconhecimento (análise documental) apresenta condição para a sua electronização, a qual será promovida oportunamente. Quanto à fase de verificação, ainda não é possível a sua electronização porque é necessário verificar fisicamente o produto.

W

W

W

VII. Reunião com a Direcção dos Serviços de Solos e Construção Urbana

W

W

126. O grupo especializado realizou uma reunião em 18 de Maio de 2026, dando acompanhamento ao tema de progressos da governação electrónica no âmbito da DSSCU, tendo os representantes do Governo apresentado o panorama geral dos serviços electrónicos em vigor, o progresso da integração da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*, o planeamento futuro para electronização, bem como os desafios e integrações decorrentes da reestruturação da referida Direcção. Os Deputados colocaram questões sobre a taxa de cobertura da electronização dos serviços, limitações jurídicas e técnicas, mecanismos de colaboração interdepartamental e adaptação do sector, as quais foram respondidas, de modo individualizado, pelos representantes do Governo.

W



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

(I) Situação geral dos serviços prestados ao público pela Direcção dos Serviços de Solos e Construção Urbana

127. De acordo com os dados fornecidos pelo Governo, após a reestruturação, em 1 de Junho de 2026, a DSSCU passou a disponibilizar um total de 120 serviços públicos, abrangendo a apreciação e autorização de obras, inscrição para o sector, fiscalização de equipamentos electromecânicos, entre outros. Desse número, 93 serviços eram da DSSCU, 24 serviços da Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro e 3 serviços relativos à numeração policial que foram transferidos do IAM.

128. De entre estes serviços, 9 serviços vão ser substituídos em virtude da nova lei ou regime, encontrando-se actualmente em fase de transição.

(II) Situação actual dos serviços já electronizados

(1) Número total de serviços *online* e situação relativa à respectiva integração em plataforma única

129. Até 1 de Junho de 2026, data em que foi efectuada a reestruturação, a DSSCU disponibilizava 28 serviços electronizados, dos quais:

1) 14 serviços já se encontram na plataforma única de governação electrónica *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*; e

2) 14 serviços são disponibilizados através dos próprios sistemas ou páginas electrónicas dos serviços públicos, não estando ainda, portanto, integrados em plataforma única, apesar de se encontrarem já disponíveis *online*.

(2) Formas de tratamento para os serviços *online* que não estão integrados na plataforma única

130. Segundo os representantes do Governo, os 14 serviços *online* que ainda não estão integrados na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações* já reúnem condições para a respectiva integração, e os trabalhos de transferência estão a decorrer de forma ordenada.



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

131. Dos quais, 9 serviços relativos a alterações de obras terão a actualização do sistema concluída no terceiro trimestre de 2026, e serão integrados na *Plataforma para Empresas e Associações*⁶; os restantes 5 serviços serão integrados até 2028, conforme a concretização do plano de segurança dos sistemas de informação.

132. Segundo o Governo, será dada continuação à colaboração com os SAEP para promover a integração ordenada de todos os serviços *online* em plataforma única.

(III) Serviços que apenas são prestados presencialmente e o plano da sua futura eletronização

(1) Número actual dos serviços presenciais

133. Após a reestruturação, existem no total 92 serviços que são apenas prestados de forma presencial.

(2) Planeamento e objectivos concretos de eletronização

134. Segundo os representantes do Governo, dos referidos 92 serviços *offline*, 23 serviços têm já planificação para serem prestados *online* e integrados na plataforma única. Para além disso, a DSSCU já definiu planos de optimização geral no âmbito da governação electrónica, designadamente:

- 1) Até 2028, prevê-se alcançar a integração de 43% dos serviços públicos na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*;
- 2) No ano de 2027 vão ser efectuados estudos relativos a 21 serviços públicos e, se as condições assim o permitirem, prevê-se uma taxa de cobertura de serviços de governação electrónica de 60% na plataforma única do Governo; e
- 3) Estão a decorrer estudos sobre a viabilidade de eletronização de 31 serviços, não estando ainda planificada a sua prestação *online*.

⁶ Em articulação com a entrada em vigor da nova legislação, a DSSCU alargou, a partir do passado dia 1 de Julho, os serviços da “Plataforma electrónica para licenciamento de obras de modificação” e optimizou os procedimentos de demolição de obras ilegais, promovendo a eficiência administrativa e proporcionando maior conveniência aos cidadãos e às empresas. *Vide* https://www.gov.mo/pt/noticias/834563/?noredirect=pt_PT



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

(IV) Integração dos serviços e planeamento de electronização após a reestruturação

(1) Serviços decorrentes das novas funções

135.Segundo os dados disponibilizados pelo Governo, devido à integração da Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro e à transferência de algumas funções do IAM, há 27 novos serviços públicos (24 serviços cartográficos e 3 serviços relativos à numeração policial que pertenciam ao IAM) que passam a ser da competência da DSSCU.

(2) Rumo a seguir na integração e optimização

136.Segundo os representantes do Governo, irá proceder-se, de forma faseada, a uma revisão e integração dos novos serviços: seja como for, após a reorganização da DSSCU, dos 120 serviços prestados ao público, subtraindo os 28 serviços já disponibilizados por via electrónica, está previsto serem disponibilizados mais 21 serviços por meios electrónicos até 2028.

(V) Serviços com dificuldades na sua electronização e suas restrições ao nível jurídico e técnico

(1) Serviços que, nesta fase, não reúnem condições para a electronização integral

137.Segundo o Governo, 7 serviços, devido à natureza dos serviços prestados, procedimentos de apreciação e autorização ou riscos das respectivas actividades, não reúnem, para já, condições para uma electronização integral, designadamente:

1) Pedido de emissão de planta de condições urbanísticas e pedido de documento autenticado da planta de condições urbanísticas: tal deve-se à diversidade dos tipos de documentos de propriedade sobre terreno, cuja verificação no sistema electrónico implica incerteza, daí a necessidade da apreciação manual para o efeito;



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

2) Pedido inicial, pedido de revisão e pedido de troca de terreno, bem como o pedido inicial e renovação da licença de ocupação a título precário do terreno no âmbito da concessão de terreno por arrendamento: a razão disto prende-se com o facto de que, estando em causa matérias directamente relacionadas com os direitos de terrenos e o relevante interesse público, os procedimentos de autorização têm de ser rigorosos, sendo necessário assegurar a conformidade dos procedimentos com a legislação, a veracidade das informações e a segurança de autorização, daí a manutenção da forma presencial nesta fase.

(2) Serviços em relação aos quais não existe ainda plano de electronização

138. Existem ainda 31 serviços em relação aos quais estão a decorrer estudos sobre a respectiva viabilidade, não havendo ainda planos para a sua electronização, devido às seguintes razões principais:

1) Pedidos respeitantes a obras de construção civil (por exemplo, obras de construção/ ampliação, pedidos referentes a edifícios em construção, obras de demolição, etc.): na fase actual, está-se a promover o sistema para a emissão imediata de licença para obra de modificação e obra simples em fracções autónomas não habitacionais, sendo que, em relação aos restantes pedidos que ainda não foram lançados *online*, vão continuar a estudar a sua viabilidade e lançá-los em tempo oportuno; e

2) Serviços relacionados com numeração policial: tal como foi referido, mantém-se, por enquanto, o atendimento presencial, devido a nova lei e à reestruturação e tendo em consideração que o procedimento para o pedido apresenta diferenças em relação ao procedimento anterior.

(VI) Serviços que, no decurso da sua electronização, requeiram alteração da legislação e o respectivo plano legislativo

139. Segundo representantes do Governo, alguns serviços requerem a alteração da legislação para proceder à sua electronização:

1) Alteração do Regime jurídico da construção urbana: este regime já entrou em vigor no dia 1 de Julho de 2026, nos termos do qual aos estabelecimentos



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

de restauração com área inferior a 120 m² é aplicável o regime de registo, em substituição das tradicionais licenças de obras por um aviso prévio de obras, permitindo um tratamento electrónico que possibilita a produção dos efeitos no dia seguinte ao da apresentação do pedido; e

2) Algumas questões técnicas e jurídicas que poderão existir ainda carecem de colaboração interdepartamental ou de coordenação com os SAEP.

(VII) Ponto de situação da integração com a *Conta Única* ou a *Plataforma para Empresas e Associações*

(1) Serviços já integrados

140. Actualmente, já foram integrados 14 serviços na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*.

(2) Descrição do modo de integração

141. Os representantes do Governo salientaram que, aquando da concepção do sistema electrónico, os serviços não apenas informatizam os procedimentos em papel, mas também procedem à reconfiguração dos procedimentos internos, para concretizar o verdadeiro governo electrónico. Por exemplo:

1) O requerente deve apresentar os documentos mediante assinatura electrónica qualificada, para assegurar a autenticidade da sua identidade;

2) O sistema indica, automaticamente, a falta de documentos ou problemas de assinatura, reduzindo assim as devoluções; e

3) Todas as plantas são carregadas directamente em formato electrónico (por exemplo, AutoCAD), e não em versão digitalizada de documentos em papel;

4) Todo o processo de apreciação e aprovação decorre dentro do sistema, e a consulta interdepartamental efectua-se de forma electrónica para efeitos de acompanhamento.



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

(VIII) Mecanismo de comunicação dos edifícios em estado de ruína e participação por parte dos cidadãos

142. Quanto à questão colocada pelos Deputados sobre a possibilidade de os cidadãos comunicarem, através das plataformas electrónicas, os riscos relacionados com os edifícios em estado de ruína, os representantes do Governo responderam o seguinte:

1) Os canais actualmente utilizados para receber as queixas dos cidadãos incluem o telefone e o correio electrónico da DSSCU, através dos quais já se recebe, diariamente, um número considerável de notificações;

2) Há uma estreita comunicação com o IAM, para além da participação em quatro grupos de trabalho conjuntos, para estudar a criação de um mecanismo de comunicação semelhante ao *IAM em contacto*;

3) Após a avaliação do funcionamento a título experimental, verifica-se que, devido ao elevado volume de notificações e à existência de alguns casos repetidos ou ligeiros, a carga de processamento no sistema de *back-end* é relativamente elevada;

4) O actual mecanismo consiste no seguinte: após receber a notificação, a DSSCU, em articulação com o Corpo de Bombeiros, envia, de imediato, pessoal ao local para efectuar uma avaliação. Os casos que possam ser resolvidos no momento, são tratados no local, enquanto os casos que requeiram procedimentos posteriores são notificados aos proprietários nos termos da lei; e

5) Os canais existentes estão a funcionar de forma eficaz.

(IX) Colaboração interdepartamental e mecanismo de tratamento de entraves tecnológicos

143. Segundo os representantes do Executivo, o principal desafio actual do governo electrónico reside na dispersão dos sistemas de *back-end*:

1) Vários serviços emissores de licenças (como o IAM, a Direcção dos Serviços de Turismo e o Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica) utilizam a *Plataforma para Empresas e Associações* como *front-end*, mas desenvolveram o seu próprio sistema de *back-end*, o que obriga a DSSCU a efectuar integrações repetidas; e



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

2) Por exemplo, o IAM incorporou o módulo de apreciação e aprovação da DSSCU no seu próprio sistema; e se a DSSCU precisar de o ajustar, é necessário coordenar simultaneamente com todos os serviços, o que torna a manutenção difícil.

144. Para resolver este problema, foi convocada uma reunião interdepartamental através dos SAEP, tendo sido apresentadas as seguintes opiniões: sugere-se a criação de uma plataforma ou sistema electrónico de aprovação próprio da DSSCU para que possa analisar, de forma uniformizada, todos os pedidos relacionados com a apreciação e aprovação de obras, cabendo aos restantes serviços apenas a parte de emissão de licenças.

145. O IAM respondeu de forma positiva a este respeito e irá analisar a optimização da configuração do sistema.

(X) Adaptação dos sectores e formação interna de pessoal

(1) Promoção e apoio destinados aos sectores

146. Os representantes do Governo reconheceram que, na fase inicial, a aceitação dos sistemas electrónicos por parte dos sectores era relativamente baixa. Para aumentar a taxa de utilização, foram adoptadas as seguintes medidas:

1) Realização de várias sessões de esclarecimento, *workshops* e sessões de intercâmbio, com demonstração *in loco* das operações para as pequenas e médias empresas e agentes;

2) Recolha de opiniões junto das empresas de lazer e de outras entidades de grande envergadura e optimização dos sistemas, por exemplo, aumento da função de apresentação dos detalhes dos itens aquando da assinatura; e

3) Enfatização do funcionamento dos sistemas 24 horas por dia, sem necessidade de se esperar pelo horário de expediente.

147. Nesta fase, a disponibilidade dos sectores na utilização dos sistemas aumentou de modo significativo.



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

(2) Formação interna de pessoal

148. Em articulação com a implementação das novas leis (por exemplo, a Lei n.º 14/2022 (Regime jurídico de segurança dos ascensores)), os serviços já reforçaram a formação interna:

1) Convidaram, em conjunto com o Instituto para o Desenvolvimento e Qualidade (IDQ), especialistas do Interior da China, para a realização de cursos intensivos de formação;

2) O conteúdo desses cursos de formação abrange as diferenças entre as normas do País (normas nacionais) e as normas legais de Macau; e

3) Vão acompanhar, de forma contínua, a actualização das normas e organizar, periodicamente, os estudos internos.

149. No futuro, continuar-se-á a reforçar a capacidade técnica do pessoal, a fim de apoiar o desenvolvimento aprofundado do governo electrónico.

VIII. Reunião com a Direcção dos Serviços de Finanças

150. O grupo especializado reuniu-se em 18 de Maio de 2026, tendo convidado os representantes da DSF para apresentarem o ponto de situação relativo à informatização dos serviços públicos prestados por esta Direcção, da integração com os sistemas electrónicos uniformizados, nomeadamente, com a *Conta Única de Acesso Comum* ou a *Plataforma para Empresas e Associações*, bem como o futuro plano de desenvolvimento. Durante a reunião, os Deputados levantaram questões sobre o âmbito de cobertura dos serviços electrónicos, as dificuldades na integração técnica, a optimização das medidas para facilitar a vida da população e a construção da plataforma de contratação pública, entre outros assuntos, tendo os representantes da DSF respondido a cada uma das questões.



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

(I) Ponto de situação do desenvolvimento do governo electrónico na Direcção dos Serviços de Finanças

151.A DSF, enquanto principal serviço responsável pela Administração Fiscal de Macau, tem promovido desde sempre o governo electrónico, em articulação com as linhas de desenvolvimento da “Finanças Inteligentes” e da “Cidade Inteligente”. Neste sentido, a partir de 2008, a DSF implementou, de forma faseada, os serviços electrónicos, que começaram com a declaração electrónica do imposto profissional e se estenderam gradualmente a vários impostos, tais como o imposto complementar de rendimentos, a contribuição predial urbana, o imposto sobre veículos motorizados e o imposto de turismo.

152.Segundo os esclarecimentos dos representantes do Governo, até Abril de 2026, a DSF tinha um total de 89 itens de serviços públicos externos relacionados com impostos, dos quais 51 já podiam ser tratados *online*, estando abrangidas as principais funções de consulta, declaração, pagamento, pedido de certidão e de alteração de dados. Os serviços são prestados, principalmente, através da aplicação móvel *Macau Tax* e da *plataforma electrónica da Direcção dos Serviços de Finanças*.

153.Os 38 serviços que ainda não informatizados dizem respeito, principalmente, aos procedimentos relativos à necessidade de verificação presencial da identidade, à apresentação da prova documental em papel, à assinatura do original ou à análise de casos complexos, que, nesta fase, continuam a ser tratados presencialmente.

(II) Construção da plataforma de serviços electrónicos

154.A aplicação móvel *Macau Tax* foi lançada oficialmente em 2016, integrando mais de 40 serviços fiscais, apoiando o acesso através da *Conta Única de Acesso Comum* e da *Plataforma para Empresas e Associações* e disponibilizando vários meios de pagamento electrónico. Até Abril de 2026, havia 290 mil utilizadores que eram pessoas singulares e 15 mil utilizadores que eram pessoas colectivas, tendo sido concluídas anualmente mais de 80 mil declarações fiscais através desta aplicação.



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

155. As funções desta aplicação incluem a declaração fiscal, o pedido de certidão fiscal, a consulta da situação fiscal, a actualização das informações de contacto, etc., tendo a referida aplicação se tornado num dos principais canais de serviços electrónicos da DSF.

156. A *plataforma electrónica da Direcção dos Serviços de Finanças* entrou em funcionamento em 2011 e, após a sua actualização em 2016, passou a abranger 13 serviços fiscais electrónicos. Em 2021, concluiu-se a actualização do sistema em articulação com a Lei da governação electrónica e adoptou-se plenamente o acesso através da *Conta Única de Acesso Comum*. Até Abril de 2026, o número acumulado de utilizadores atingiu os 66 mil, tendo sido apresentados mais de 700 mil pedidos e efectuados mais de 60 mil pagamentos *online*.

157. Actualmente, está em curso o trabalho de desenvolvimento da *plataforma electrónica da Direcção dos Serviços de Finanças* e, após a conclusão da sua actualização e, com base nos serviços de consulta e declaração existentes, serão prestados mais serviços aos contribuintes, tais como o pagamento de impostos e o pedido de certidões.

(III) Ponto de situação da integração da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*

(1) Princípios de integração e situação actual

158. Segundo os representantes da DSF, esta tem vindo a promover, activamente, os serviços *online* em articulação com a plataforma electrónica uniformizada do Governo da RAEM; neste momento, 31 serviços fiscais estão já integrados na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*, sendo, na sua maioria, serviços de consulta e pagamento, caracterizados pela utilização frequente e conveniência para a população, incluindo:

- 1) Declaração de domicílio fiscal;
- 2) Serviço integrado de “Um Assunto” de declaração de início e cessação de emprego;



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

3) Pedido de certificado comprovativo do estatuto de residente e de certidão fiscal;

4) Consulta e pagamento de imposto profissional, de imposto complementar de rendimentos e de contribuição predial;

5) Consulta do estado de restituição do imposto; e~

6) Consulta do valor de veículos e da validade de cadastros de contribuição industrial.

159. Os 20 serviços *online* ainda não integrados na plataforma uniformizada são, principalmente, os relacionados com declarações fiscais que continuam a ser prestados na aplicação *Macau Tax* e na *plataforma electrónica da Direcção dos Serviços de Finanças*.

(2) Desafios da integração e mecanismos de cooperação

160. A DSF mantém uma comunicação regular com os SAEP, tendo ambas as partes chegado a consenso no sentido de priorizar a integração dos serviços de “utilização frequente e mais procurados” na *Conta Única*. Contudo, o processo de integração enfrenta os seguintes desafios:

1) Nível técnico: a plataforma uniformizada abrange as versões *web* e *tele-móvel* da *Conta Única* e da *Plataforma para Empresas e Associações*, sendo necessário desenvolver, em simultâneo, quatro versões, o que implica uma elevada carga de trabalho de desenvolvimento e teste, com custos superiores aos custos de uma plataforma própria;

2) Limitações legais: alguns serviços envolvem autenticação de identidade, assinatura electrónica ou apresentação de documentos originais, e a legislação em vigor ainda não suporta totalmente a realização integral *online* de procedimentos;

3) Protecção de dados: a partilha de dados entre serviços implica a protecção de dados pessoais, devendo, portanto, ser tratada com prudência.



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

161. A DSF afirmou que irá colaborar com os SAFP, procurando integrar, na medida do possível, os serviços na plataforma electrónica uniformizada, mas que tal dependerá da viabilidade técnica, da afectação de recursos e da complexidade dos serviços.
162. Actualmente, a plataforma electrónica única destina-se principalmente a indivíduos, empresas e associações, não abrangendo todos os utentes dos serviços fiscais da DSF e a totalidade das necessidades dos serviços profissionais, por exemplo, a DSF deve ainda apoiar os serviços públicos, os notários, os advogados, entre outros, bem como situações relativas a outras actividades específicas de negócios.
163. Assim, embora alguns serviços mais utilizados possam ter funções sobrepostas entre a plataforma única da DSF e a plataforma electrónica uniformizada, certo é que isto se trata de uma organização de serviços de múltiplos canais, com o objectivo de facilitar os diferentes destinatários a escolherem os canais adequados para o tratamento, de acordo com os seus hábitos de utilização e as necessidades dos seus negócios.

(3) Rumos a seguir na futura integração

164. Os rumos a seguir na futura integração são os seguintes:

- 1) Avaliação contínua da viabilidade da integração dos serviços de maior utilização, dando prioridade à sua promoção;
- 2) Criação de uma zona “Meus assuntos fiscais” na *Conta Única*, no sentido de integrar funcionalidades relacionadas com impostos, pagamentos e emissão de certificados, entre outras matérias fiscais, melhorando, assim, a facilidade de pesquisa; e
- 3) Os novos serviços vão ser lançados tendo a plataforma electrónica uniformizada como canal prioritário para tal, mantendo-se, contudo, a sua própria plataforma para satisfazer as necessidades dos utilizadores profissionais.

(IV) Custos de desenvolvimento e operação da aplicação *Macau Tax*

165. De acordo com os dados fornecidos pela DSF:



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

1) Desde o lançamento da *Macau Tax* em 2016, os custos de desenvolvimento acumulados rondaram os 4,8 milhões de patacas, e o somatório das despesas de manutenção e conservação foram de cerca de 1,2 milhões de patacas;

2) Os recursos necessários para cada novo serviço electrónico dependem de factores como a complexidade do serviço, a eventual necessidade de articulação inter-serviços, a assinatura electrónica e as funcionalidades de pagamento, entre outros, sendo necessário proceder a uma avaliação caso a caso; e

3) Em comparação com o desenvolvimento autónomo, a integração de serviços na *Conta Única* implica, em geral, custos de desenvolvimento mais elevados, devido à necessidade de desenvolvimento e teste simultâneos por várias partes.

(V) Razões para a necessidade de tratamento presencial de serviços especiais

166. Os serviços que, nesta fase, ainda exigem o tratamento presencial por parte dos cidadãos na DSF envolvem, essencialmente, as seguintes situações:

1) Verificação de identidade: por exemplo, no caso do contrato de arrendamento, é necessário conferir o original do documento de identificação e proceder ao reconhecimento da assinatura;

2) Apresentação de documentos em papel: por exemplo, no caso de imposto do selo sobre a transmissão de bens, é necessário apresentar o original do contrato de compra e venda para aposição de carimbo e registo;

3) Exigências legais: alguns procedimentos devem ser realizados presencialmente por força da lei, como é o caso do pedido de cadastro industrial por pessoa singular; e

4) Consulta de casos complexos: tratamentos fiscais que especiais necessitam de ser resolvidos através de reuniões presenciais com o pessoal dos serviços fiscais.

167. A DSF salienta que, para estes serviços, se adopta, actualmente, o modelo de tratamento integral *offline*, de modo a assegurar a integridade e a conformidade legal dos procedimentos, evitando-se, assim, a apresentação repetida ou omissões resultantes da alternância entre os modos *online* e *offline*. No futuro, com a actualização



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

dos sistemas e a revisão da legislação, promover-se-á, gradualmente, a *electronização* faseada dos serviços susceptíveis de ser disponibilizados *online*.

(VI) Ponto de situação da *electronização* dos procedimentos relativos à isenção fiscal e transferência de propriedade dos veículos eléctricos

168. Actualmente, o pedido de isenção fiscal para veículos eléctricos é feito em modo *offline*, pelas seguintes razões:

- 1) A lei prevê que a isenção fiscal é autorizada pelo Director da DSF; e
- 2) É necessário obter um parecer vinculativo da DSAT, para confirmar que um veículo preenche os critérios de veículo eléctrico.

169. Com o objectivo de facilitar os cidadãos, a DSF implementou novas medidas a partir de 1 de Junho de 2026:

- 1) A transmissão de veículos eléctricos usados dentro de 5 anos fica dispensada do procedimento de autorização pela DSF, passando a ser tratada directamente pela Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis, tal como acontece com os veículos a combustível; e
- 2) O prazo de apreciação e aprovação da isenção fiscal para veículos novos foi encurtado para 5 dias, e planeia-se que, no futuro, através da interligação com o sistema da DSAT, sejam promovidos os pedidos *online*.

(VII) *Electronização* da contratação pública e aplicação da inteligência artificial

170. Em articulação com a entrada em vigor da Lei da contratação pública, em 1 de Setembro de 2026, a DSF lançará a “Plataforma de Contratação Pública”, cujas principais funcionalidades são as seguintes:

- 1) Para fornecedores:
 - (1) Registo *online* na “Base de Dados de Fornecedores” e actualização dos dados das empresas;
 - (2) Utilização de tecnologia de IA para auxiliar a classificação e recomendação, sugerindo, automaticamente, com base no conteúdo da actividade, as



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

categorias de bens e serviços que podem ser fornecidos, aumentando a eficiência do registo; e

(3) Consulta e subscrição de projectos de aquisições compatíveis com as suas qualificações.

2) Para serviços responsáveis pelas aquisições:

(1) Selecção por IA de grupos de fornecedores que reúnam as condições exigidas;

(2) Sorteio aleatório de fornecedores, de acordo com as regras, para efeitos de consultas ou envio de convites para apresentação de propostas; e

(3) Publicação integrada de informações de aquisições, aumentando a transparência e uniformização.

3) Para o público em geral: consulta centralizada, através de uma interface única, de todas as informações relativas à contratação pública, sem necessidade de pesquisa em múltiplas plataformas.

171.A Plataforma introduzirá o “módulo de aplicação de inteligência artificial”, para apoiar o reconhecimento de documentos, a classificação e recomendação de dados e o emparelhamento inteligente, aumentando o nível de IA e automatização.

(VIII) Outras matérias alvo da atenção dos Deputados

(1) Dados de utilização dos serviços electrónicos e mudanças no pessoal de atendimento presencial ao público

172.Desde a implementação da electronização, o número de trabalhadores de atendimento da linha de frente, na DSF, diminuiu de cerca de 50 para 40, verificando-se uma redução de aproximadamente 20%.

173.O volume de atendimento presencial ao público diminuiu significativamente, mas alguns cidadãos, designadamente os contribuintes do grupo B do imposto profissional, ainda estão habituados a fazer a declaração em papel, por considerarem que tal é mais fiável.



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

(2) Limitações técnicas do pagamento de impostos através de código QR

174. O código QR constante das guias de pagamento de impostos pode ser utilizado para pagamento através da leitura na *Macau Tax*, na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, as quais estão interligadas com a plataforma *GovPay* que suporta as carteiras electrónicas *MPay*, *BOC* e *ICBC*, entre outras.

175. Contudo, os cidadãos não podem utilizar directamente as aplicações bancárias para ler o código QR e efectuar o pagamento, uma vez que isto envolve a existência de acordos de prestação de serviço com os bancos, sendo necessária uma negociação sobre a sua viabilidade.

(3) Sugestões para optimização da utilização da *Macau Tax*

176. Experiência de acesso: actualmente, para aceder à *Macau Tax* através da conta da *Conta Única*, é ainda necessário introduzir, novamente, a palavra-passe, não sendo possível o acesso redireccionado por reconhecimento facial. A DSF irá estudar com os SAFP soluções técnicas de optimização.

177. Função de gravação temporária de declarações: já existe, na aplicação, a função de gravação temporária das declarações M3, M4 e M5 dos empregadores, e vai ser avaliada a viabilidade técnica da função de gravação temporária para a declaração M5 por particulares.

178. Importação automática de dados do imposto profissional: nesta fase, os dados de pagamento de entidades públicas (tais como a Universidade de Macau e a Universidade Politécnica de Macau, entre outros serviços autónomos) não são sincronizados em tempo real com o sistema de declaração, devido a desfasamentos de processamento, impossibilitando a sua disponibilização antes do período de declaração. Sugere-se que os contribuintes solicitem a cada organismo o comprovativo de rendimentos para efeitos de declaração.



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

(IX) Plano de trabalhos futuros

179. A DSF indicou que irá continuar a promover os seguintes trabalhos:

- 1) Avaliar a viabilidade de eletronização dos restantes 38 serviços, os quais serão lançados em fases, em articulação com a actualização do sistema fiscal;
- 2) Aprofundar a integração entre a *Conta Única* e a *Plataforma para Empresas e Associações*, para otimizar a zona dos “Meus assuntos fiscais”;
- 3) Promover a revisão legislativa para eliminar obstáculos jurídicos aos procedimentos electrónicos;
- 4) Reforçar a colaboração interdepartamental para elevar a eficiência do intercâmbio de dados e da ligação entre sistemas; e
- 5) Introduzir tecnologias de IA para melhorar o nível de inteligência na aquisição pública e na gestão fiscal.

IX. Visão global da situação da promoção da governação electrónica nos diversos serviços públicos

180. Da explicação prestada pelos SAEP à Comissão, pode verificar-se que a governação electrónica em *Macau* já estabeleceu cinco pilares — jurídico, infra-estrutural, de segurança, de plataformas e de aplicações —, com o objectivo de melhorar a qualidade, a eficiência dos serviços públicos e a capacidade de governação. A Lei da governação electrónica de 2020 estabeleceu o princípio da “isenção de entrega”, assentando as bases para a partilha de dados. Actualmente, existem três plataformas unificadas principais — a *Conta Única* (com mais de 680 mil utilizadores), a *Plataforma para Empresas e Associações* (com mais de 23 mil entidades) e a dos *Assuntos Governamentais* — que integram cerca de 700 serviços, promovendo a não utilização do papel e a colaboração interdepartamental. O Centro de Computação em Nuvem específico do Governo foi expandido para 8200 metros quadrados, com um reforço das capacidades de computação e de recuperação em caso de desastre, e foi criada a primeira sala de servidores de IA do Governo, disponibilizada aos departamentos para teste de escritórios inteligentes. Relativamente às 48 aplicações



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

descentralizadas, o Governo adopta a estratégia de “integrar prioritariamente os serviços mais utilizados”, promovendo a inclusão, nas “três aplicações”, daqueles serviços que reúnam as condições necessárias, embora algumas aplicações se mantenham temporariamente independentes devido aos hábitos dos cidadãos ou por possuírem funções especiais. O *design* dos serviços passou de uma “perspectiva departamental” para uma “orientação centrada no utilizador”. A versão 2.0 da *Conta Única* concretizou serviços integrados como os “serviços integrados de nascimento”, enquanto a versão 3.0 introduzirá IA para alcançar o objectivo de “os serviços encontrarem as pessoas”, optimizando ainda a *Plataforma para Empresas e Associações*, com o fim de atingir o objectivo de “três menos” para empresas. No que diz respeito aos assuntos transfronteiriços, estão em curso colaborações com Hengqin para promover o reconhecimento mútuo de identidades e de documentos electrónicos, reservando interfaces para concretizar a prestação de serviços administrativos transfronteiriços. Será mantida a abordagem de “dupla via paralela” para salvaguardar os direitos e interesses das pessoas idosas e dos grupos vulneráveis, isto é, sem eliminar os serviços presenciais, reforçar-se-á simultaneamente o *design* acessível. Será reforçada a segurança cibernética e reforçado o planeamento de “centros de dados com dupla actividade”, assegurando a continuidade dos serviços em situações extremas. No futuro, será aprofundada a aplicação da IA, promovendo serviços inteligentes por cenários e proactivos, para melhorar globalmente o nível de governação digital.

181.A DSAT dispõe actualmente de 165 serviços ao público, dos quais 57 serviços já podem ser tratados *online*, e 39 serviços estão integrados na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, representando cerca de 50% do volume de serviços processado por via electrónica. Para além dos serviços que exigem a inspecção física de veículos, 90 por cento dos serviços já reúnem as condições para serem disponibilizados em formato electrónico. As entidades competentes irão avançar, por fases, com a electrónica desses serviços, conforme a frequência de utilização e a viabilidade administrativa, priorizando os procedimentos mais frequentes, e planeia-se lançar até ao final de 2026, 5 novos serviços electrónicos,



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

integrando progressivamente os restantes serviços menos frequentes em sistemas *online*. Algumas aplicações existentes, como a *Macao Smart Go* e a *Localização dos autocarros*, mantêm-se temporariamente em funcionamento independente, devido à circunstância de a sua arquitectura técnica envolver dados dinâmicos em tempo real; não obstante, foram também já projectadas com interfaces reservadas para futuras avaliações de integração. No que diz respeito aos serviços transfronteiriços, o serviço “Circulação de veículos de Macau na província de Guangdong” permite a realização integral dos procedimentos *online*, exigindo apenas a presença física para a inspecção de veículos; já a renovação dos veículos com matrícula única em Hengqin é gerida pelas autoridades locais. A entidade competente está a impulsionar a construção de uma plataforma de consulta de infracções e a estudar a interligação com os sistemas do Interior da China. Quanto ao tráfego inteligente, os dados actuais dos sistemas *GPS* e *CCTV* apoiam a aplicação *Macao Smart Go* na prestação de informações em tempo real, prevendo-se ainda a actualização do sistema para aumentar os serviços de alertas de congestão. No futuro, em articulação com a revisão da “Lei dos táxis”, será implementada a ligação dos terminais instalados nos veículos às plataformas de reserva *online*, permitindo a supervisão dos dados e a adequada afectação dos recursos. Face às dificuldades de adaptação por parte das pessoas idosas, estarão disponíveis orientações presenciais e campanhas de divulgação diversificadas. Os custos de desenvolvimento e manutenção são controláveis, com as despesas anuais de manutenção das três plataformas principais a ascenderem a cerca de 1,31 milhões patacas, e com uma média diária de 135 mil utilizadores activos. No futuro, serão continuamente optimizados os processos e a integração de serviços, promovendo a gestão electrónica em todo o percurso.

182. Após a reorganização da DSSCU, em Junho de 2026, dos 120 serviços prestados ao público, 28 serviços já podem ser tratados *online*, dos quais 14 serviços já foram integrados na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*. E os restantes 14 serviços encontram-se, de forma gradual, em integração faseada, devido ao cronograma de ligação dos sistemas. A meta é a de atingir 43% de serviços



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

electronizados e integrados numa plataforma unificada até 2028. Os 27 novos serviços, incluindo os serviços de cadastro e numeração predial, serão incluídos na avaliação unificada dos objectivos de implementação faseada. Actualmente, são 7 os serviços que não reúnem condições para serem totalmente electrónicos, por envolverem direitos sobre terrenos, inspecções no local ou verificações manuais; e, aliás, há outros 31 serviços em que a viabilidade de electronização está a ser estudada. Em conformidade com a recente alteração ao Regime jurídico da construção urbana, em vigor desde 1 de Julho de 2026, o regime de registo para estabelecimentos de restauração e a emissão da licença no dia seguinte para obras de alteração já foram electronizados, e, no futuro, será feita uma verificação contínua das limitações legais. O *design* do sistema dá prioridade à reestruturação dos procedimentos e exige a assinatura electrónica e o envio electrónico das plantas originais, com o objectivo de melhorar a eficiência da análise e aprovação. A colaboração interdepartamental enfrenta o problema da dispersão dos sistemas de *back-end*, estando actualmente em curso a promoção de um mecanismo de “submissão única, desvio em *back-end*”. Inicialmente, a aceitação por parte do sector foi baixa, mas, após campanhas de divulgação, a disposição para a utilização aumentou. Internamente, serão reforçadas as formações, assegurando que os funcionários dominem os novos métodos e tecnologias. A notificação de edifícios em perigo é, no momento actual, efectuada principalmente por telefone e correio electrónico, não existindo ainda uma plataforma electrónica dedicada especificamente àquela finalidade. O processo avança progressivamente no sentido de aumentar a informatização, integrar serviços e otimizar os procedimentos.

183. Até Abril de 2026, a DSF disponibilizava 89 serviços fiscais, dos quais 51 serviços já podiam ser tratados *online*, principalmente através da *Macau Tax* e da *plataforma electrónica da Direcção dos Serviços de Finanças*, abrangendo declarações, pagamentos de impostos, consultas e pedidos de certidões. Actualmente, 31 serviços foram integrados na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*, maioritariamente dedicados a procedimentos de uso frequente e de conveniência para os cidadãos, tais como consulta e pagamento de impostos, rescisão e inscrição



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

de vínculo laboral num único procedimento e pedido de certidões; os restantes 20 serviços mantêm temporariamente a operação autónoma da plataforma, devido à complexidade dos procedimentos de declaração. A integração enfrenta desafios como os elevados custos técnicos, a dificuldade de desenvolvimento sincronizado em múltiplos dispositivos, e questões de certificação legal e protecção de dados. No futuro, será promovida a inclusão de serviços com alta frequência de utilização numa plataforma unificada. Actualmente, existem 38 serviços não electrónizados que exigem um tratamento, através da presença física, principalmente devido à verificação de identidade, apresentação do original de contratos, requisitos legais ou entrevistas presenciais; a sua electrónica será implementada progressiva e faseadamente, em conformidade com a revisão da legislação aplicável. Para facilitar a vida dos cidadãos, foi eliminado o procedimento de aprovação para a transferência de veículos eléctricos, e a aprovação da isenção de impostos para veículos novos foi reduzida para um prazo de 5 dias, com a possibilidade de a candidatura ser feita *online*. Em articulação com a nova Lei da contratação pública, que entrará em vigor neste ano de 2026, será lançada uma plataforma electrónica de aquisições, que introduzirá tecnologia de IA para classificação de fornecedores, recomendação de projectos e selecção aleatória, elevando assim a transparência e a eficiência. Os serviços electrónicos actualmente existentes já demonstraram resultados positivos, tendo a mão-de-obra na linha da frente diminuído 20% e a carga de trabalho nos balcões de atendimento ao público sido reduzida. No futuro, serão continuamente impulsionados a actualização dos sistemas, a colaboração interdepartamental, o enquadramento legal e a aplicação de IA, aprofundando assim a construção de uma administração financeira inteligente.

X. Perspectiva da Comissão

184.A Comissão considera que, sob a coordenação dos SAFP, a estrutura geral do desenvolvimento da governação electrónica na RAEM é sólida, tendo-se estabelecido um sistema sistemático assente na Lei de governação electrónica com três plataformas como núcleo central e apoiado por infra-estruturas específicas de nuvem e IA,



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

concretizando uma transformação faseada de uma perspectiva de “quantidade” para uma outra de “qualidade”. Especialmente com a implementação dos serviços integrados na *Conta Única*, concretizando a integração de processos entre departamentos e a partilha de dados, e evidenciando os resultados da reforma “centrada no utilizador”. A expansão do Centro de Computação em Nuvem, o avanço do sistema de recuperação de desastres e a conclusão da sala de IA específica do Governo reflectem igualmente o investimento contínuo em infra-estruturas e em tecnologia com visão prospectiva.

185.No entanto, as actuais 48 aplicações governamentais funcionam de forma dispersa, parte delas com baixa taxa de utilização, persistindo problemas de duplicação de recursos, e o progresso da integração carece de aceleração. Embora nas “três plataformas” já tenham sido integrados mais de 600 serviços, ainda existem cerca de 250 serviços que ainda não foram integrados, e alguns processos interdepartamentais continuam a não ser suficientemente fluidos, pelo que os cidadãos ainda sentem dificuldade em “encontrar, memorizar e compreender” os procedimentos. A inclusão digital para pessoas idosas e grupos vulneráveis conta já com algumas medidas, mas o *design* acessível e o apoio comunitário carecem ainda de um maior aprofundamento. A articulação de dados transfronteiriços encontra-se igualmente numa fase inicial de consultas, não se tendo ainda concretizado uma interligação efectiva com as áreas-chave da Grande Baía, como Hengqin.

186.A Comissão valoriza a visão do Governo de introduzir a IA, orientação inteligente e serviços proactivos na *Conta Única 3.0*, bem como o impulso dado ao mecanismo de “dupla via paralela” e planos de emergência, demonstrando uma mentalidade de resiliência na governação. Contudo, no futuro, deverá ser acelerada a integração de serviços de alta frequência de utilização numa plataforma unificada, reforçando a reforma dos procedimentos e a interligação entre sistemas, concretizando-se, assim, o objectivo de “levar os serviços até às pessoas”. Simultaneamente, deverá promover-se a segurança e o controlo das informações e a construção de centros de dados com dupla actividade, para reforçar a segurança e estabilidade. A avaliação geral é a seguinte: a estrutura está completa, a orientação é correcta e os resultados são



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

visíveis; porém, a profundidade da integração, a experiência do utilizador e a inclusão e acessibilidade continuam a necessitar de optimização contínua, para que se possa realmente concretizar a governação inteligente e a visão de serviço de “um só governo”.

187.A Comissão considera que a DSAT tem prosseguido de forma estável a promoção da governação electrónica, tendo esta já concretizado o tratamento *online* de 57 serviços, cujo volume de utilizações representa cerca de metade do volume total de serviços prestados, além de ter integrado 39 serviços na *Conta Única* ou na *Plataforma para Empresas e Associações*, com resultados particularmente notáveis em procedimentos de elevada frequência de utilização, como o do registo de veículos e da gestão de cartas de condução, demonstrando, conseqüentemente, uma actualização activa no alinhamento com a política geral de desenvolvimento da governação electrónica. A entidade reguladora estabeleceu um plano de electronização por fases, com a previsão de lançamento de diversos novos serviços até final de 2026, e delineou a iniciativa dos serviços integrados de “desalfandegamento e declaração aduaneira”, com o objectivo de concretizar a gestão electrónica integral dos fluxos de importação e exportação de veículos, com perspectiva prospectiva e abordagem sistemática.

188.No entanto, nesta fase, ainda existem 108 serviços que não são prestados por via electrónica, e as principais razões prendem-se com a inspecção física de veículos, a verificação de documentos ou a baixa frequência de utilização dos serviços. Essas razões são compreensíveis; no entanto, face a alguns serviços, tais como os de emissão de segunda via do livrete do veículo, de transferência de número de matrícula, emissão de segunda via da carta de condução, etc., com condições para serem prestados por via electrónica de forma faseada, deve-se então acelerar a reorganização dos respectivos procedimentos e a respectiva coordenação interdepartamental, com vista a alargar ainda mais os respectivos âmbitos de cobertura. Algumas aplicações actuais (APP) da área dos transportes, tais como a *Macao Smart Go*, a *Localização dos autocarros*, etc., já possuem uma vasta base de utilizadores, mas como estão a funcionar de uma forma fragmentada, não estando ainda integradas



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

nas plataformas uniformizadas, isto vai então prejudicar a experiência dos serviços *one-stop*. Mais, embora as estruturas técnicas sejam diferentes, foram já efectuadas as respectivas reservas para as interfaces de dados. Assim sendo, propõe-se que, durante o processo de actualização da *Conta Única 3.0*, se avalie a viabilidade de integração das funções principais, a fim de elevar a conveniência de pesquisa e de utilização dos cidadãos.

189.A Comissão reconhece os esforços envidados pelas autoridades competentes na aplicação de dados do trânsito inteligente, incluindo a integração dos dados *GPS* dos autocarros e dos táxis, a prestação de informações em tempo real sobre a situação rodoviária e a apresentação de sugestões de mobilidade, bem como o planeamento da optimização da função de alerta de congestionamento. No entanto, em comparação com as cidades do Interior da China, o aprofundamento da análise global dos dados de tráfego e a sua cobertura são ainda limitados, pelo que se sugere o reforço da partilha interdepartamental de dados e o aumento da precisão dos respectivos modelos. Tendo em conta as necessidades de fiscalização do serviço de chamada de táxis *online*, após a revisão da “Lei dos táxis”, deve ser criado, o mais rápido possível, um mecanismo de fiscalização electrónica, com vista a conhecer a operação da respectiva plataforma e o comportamento dos condutores em tempo real, elevando a transparência do sector e a qualidade dos serviços.

190.No que diz respeito à coordenação transfronteiriça, foi concretizado o serviço de pedido *online* na política de circulação de veículos de Macau em Guangdong. No entanto, os respectivos serviços de renovação relativos aos veículos com matrícula única de Hengqin, por exemplo, estão ainda a operar através de diferentes sistemas, cujos mecanismos de notificação apresentam obstáculos na recepção, o que afecta a experiência de utilização das pessoas. As autoridades competentes devem cooperar activamente com os serviços competentes de Hengqin para promover a interconexão dos sistemas e a sincronização de informações, bem como explorar soluções de optimização dos mecanismos de reconhecimento mútuo de identidade e de notificação electrónica. Adicionalmente, no que respeita à cedência de passagem a veículos prioritários, tais como as ambulâncias, entre outros temas de segurança



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

pública, propõe-se a realização de estudos sobre a criação de um mecanismo de acção conjunta com o sistema inteligente de semáforos, no sentido de elevar a eficiência de socorro e salvamento em situações de emergência.

191.No que diz respeito à inclusão digital, apesar de as pessoas idosas e os grupos vulneráveis continuarem a preferir métodos presenciais (*offline*) para tratamento de formalidades, as autoridades estabeleceram apoios consultivos e tutoriais, e reforçaram a divulgação através de vários canais. No entanto, em relação à aplicação *Localização de autocarros para pessoas com deficiência visual*, regista-se apenas uma média diária de cerca de 10 utilizadores activos, o que demonstra que ainda há espaço de melhoria na promoção e na conveniência da sua utilização. Assim sendo, sugere-se o reforço da cooperação com as associações, optimizando a concepção de *design*.

192.De um modo geral, a governação electrónica da DSAT possui uma base sólida e um rumo claro, mas ainda há espaço para a optimização da integração aprofundada, da cobertura dos serviços e da coordenação transfronteiriça. A Comissão propõe o aceleração da electronização faseada dos serviços com baixa frequência de utilização, a promoção da integração entre as funções das aplicações (APP) da área dos transportes e as da *Conta Única*, o aprofundamento da aplicação de dados e da fiscalização inteligente, o reforço da interligação dos sistemas transfronteiriços, e o melhoramento contínuo da inclusão digital e da experiência dos utilizadores, a fim de concretizar um sistema de serviços de transporte inteligente mais eficiente, conveniente e seguro.

193.A Comissão entende que a DSSCU, após a sua reestruturação, tem promovido activamente a governação electrónica, tendo concretizado a prestação por via electrónica (*online*) de 28 serviços, dos quais 14 serviços foram integrados na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, demonstrando o seu compromisso na integração e os resultados alcançados nesta fase. Nas áreas de apreciação e aprovação de obras, fiscalização electromecânica, etc., a DSSCU tem impulsionado a reorganização dos procedimentos, introduzindo concepções como a



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

assinatura electrónica, o carregamento electrónico dos originais das plantas e a recomendação automática de devolução de documentos, etc., o que reflecte a transformação de uma mera digitalização de documentos em papel para uma verdadeira governação electrónica. Em articulação com a implementação do novo Regime jurídico da construção urbana, a DSSCU tem promovido ainda o regime de registo para os estabelecimentos de restauração e bebidas e a emissão da licença no dia seguinte para as obras de modificação, com vista a elevar a eficiência na apreciação e autorização dos pedidos, o que merece o nosso reconhecimento.

194.No entanto, nesta fase, a taxa de cobertura da electronização ainda é limitada: apenas 23% dos 120 serviços são prestados por via electrónica (*online*), enquanto 92 serviços são prestados ainda através de atendimento presencial (*offline*), nomeadamente, os relativos às obras de construção civil, à concessão de terrenos, entre outras actividades fulcrais que envolvem verificações manuais, inspecção *in loco* ou coordenação interdepartamental, o que dificulta a sua plena electronização a curto prazo. Apesar de ter sido definido o objectivo de integrar 43% dos serviços nas plataformas uniformizadas até 2028, o andamento global está sujeito a problemas estruturais, tais como a descentralização dos sistemas, a duplicação de interligações, a desactualização das leis, etc. Assim sendo, o mecanismo interdepartamental de “uma só apresentação, triagem no *back-end*” ainda está por concretizar.

195.A Comissão compreende a necessidade de manutenção de atendimento presencial (*offline*) para alguns serviços, por razões jurídicas, técnicas e de segurança. No entanto, propõe-se o reforço da revisão dos diplomas legais e do ritmo de integração dos sistemas, dando prioridade à promoção da electronização dos serviços decorrentes das novas funções que já reúnam condições (por exemplo, cadastro e numeração policial), bem como a aceleração do estudo da viabilidade de notificação electrónica relacionada com os edifícios degradados. Acresce que se deve continuar a optimização da comunicação com os sectores e a formação do pessoal, a fim de elevar a eficácia global da sinergia da governação digital. A avaliação geral é estável, mas a integração aprofundada e a colaboração entre os diversos domínios ainda precisam de ser reforçadas.



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

196.A Comissão entende que a DSF tem-se mostrado activa na promoção da governação electrónica e tem vindo a alargar, de forma estável e ao longo dos anos, o âmbito da electronização dos serviços fiscais. Actualmente, mais de metade dos seus 89 serviços são prestados por via electrónica (*online*), tendo sido ainda criados, com sucesso, canais electrónicos diversificados, tais como o da *Macau Tax* e o da *Plataforma online da DSF*, etc., aumentando, significativamente, a conveniência no pagamento de impostos e a eficiência administrativa. O que merece o nosso reconhecimento é a integração de vários serviços com alta frequência de utilização nas plataformas uniformizadas — *Conta Única e Plataforma para Empresas e Associações*, que se articulam com os serviços integrados dos serviços interdepartamentais “Um assunto – Início e cessação de emprego” —, a fim de responder efectivamente às necessidades dos cidadãos. Na nova plataforma de contratação pública, introduziu-se a tecnologia de IA, reflectindo a visão prospectiva da promoção da governação inteligente.

197.No entanto, também se verificou que alguns serviços que envolvem a matéria de “declaração” ainda não foram integrados nas plataformas uniformizadas, devido principalmente aos desafios relacionados com o alto custo de interligação técnica, as restrições legais, a protecção de dados, etc., o que demonstra que existe ainda espaço para a optimização da cooperação interdepartamental e dos diplomas complementares. Os sistemas actuais ainda não estão plenamente interconectados, existindo problemas, como por exemplo, as restrições no pagamento do imposto através de Código *QR*, o acesso duplicado, etc., o que afecta a experiência dos utilizadores. Para além disso, embora a electronização tenha obtido resultados notáveis, alguns serviços ainda são prestados através de atendimento presencial, e os utilizadores profissionais revelam elevada dependência de plataformas autónomas, o que demonstra a necessidade de um maior equilíbrio entre a uniformização e a flexibilização.

198.De um modo geral, a governação electrónica levada a cabo pela DSF possui uma base sólida e um rumo claro, mas ainda há espaço para reforçar a integração apro-



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

fundada e a coordenação jurídica tendo em consideração os diversos diplomas legais. A Comissão propõe o aceleramento da revisão legislativa, o reforço da coordenação técnica interdepartamental e a optimização contínua da experiência dos utilizadores, com vista à concretização do objectivo de integração dos serviços de “um Governo” e à promoção do avanço contínuo da governação inteligente de Macau.

XI. Sugestões da Comissão

199. Sintetizando os pontos de vista acima expostos, a Comissão apresenta as seguintes sugestões:

1) Acelerar a integração das várias aplicações (APP) dos diferentes serviços públicos e dos serviços que ainda não foram integrados nas plataformas uniformizadas, dando prioridade à integração dos assuntos com maior procura na *Conta Única* e na *Plataforma para Empresas e Associações*, promovendo o conceito de “os serviços é que vão procurar as pessoas”;

2) Aprofundar a reorganização dos procedimentos interdepartamentais e a partilha de dados, concretizar o mecanismo de “uma só apresentação, triagem no *back-end*”, simplificar os procedimentos repetitivos e elevar a eficiência administrativa;

3) Acelerar a prestação *online* dos serviços com baixa frequência de utilização, mas que reúnam condições de *electronização* (por exemplo, os serviços das áreas de obras públicas, transportes e finanças), alargando o âmbito da cobertura da *electronização*;

4) Promover a integração das funções principais das aplicações da área dos transportes na *Conta única 3.0*, optimizando a experiência dos utilizadores e evitando a dispersão por várias plataformas;



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

5) Reforçar a coordenação sinérgica dos serviços electrónicos transfronteiriços, nomeadamente com Hengqin, promovendo a optimização dos mecanismos de reconhecimento mútuo da identidade, de interconexão dos sistemas e de notificação electrónica;

6) Promover a inclusão digital, e reforçar a concepção sem barreiras para as pessoas idosas e os grupos vulneráveis, o apoio comunitário e a divulgação, garantindo a acessibilidade dos serviços;

7) Promover a segurança e o controlo das informações e a construção de centros de dados com dupla actividade, aperfeiçoando os mecanismos de resposta e de “recuperação de sistemas” em caso de desastres e emergência, a fim de garantir a segurança e a estabilidade dos sistemas; e

8) Aprofundar a aplicação da IA e dos megadados, estabelecendo modelos de fiscalização inteligente e de prestação proactiva de serviços, designadamente, nos domínios fiscal, dos transportes e das obras públicas, a fim de elevar a eficácia da governação.

XII. Conclusões

200. Tendo concluído os trabalhos de acompanhamento previamente definidos, a Comissão submete agora o presente relatório ao Presidente da Assembleia Legislativa, propondo o seguinte:

- 1) Distribuição do relatório da Comissão a todos os Deputados; e
- 2) Envio do relatório ao Governo, para efeitos de referência.

Macau, 29 de Julho de 2026



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

A Comissão

Ma Chi Seng

(Presidente)

Kou Kam Fai

(Secretário)

Si Ka Lon

José Maria Pereira Coutinho

Leong On Kei

Iau Teng Pao

13
12



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

Leong Sun Iok

Leong Hong Sai

Leong Pou U

Loi I Weng

Chan Lai Kei