



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

## **Promover e aperfeiçoar o “IAM em Contacto”**

Chu Oi Lei

03/05/2023

Em 2019 o IAM lançou o “IAM em Contacto”, uma plataforma de apresentação imediata de opiniões. Em Outubro de 2021, introduziu a aplicação para telemóvel “IAM em Contacto”, permitindo aos utilizadores dar a sua opinião sobre o desempenho do IAM em relação a diversos assuntos municipais, via função de localização remota do telemóvel, fotografias, textos e correio de voz, permitindo aceder à aplicação em qualquer altura para consultar o andamento do caso ou o seu resultado. Mais tarde, os cidadãos passaram a poder ler o código QR nos seus telemóveis para aceder ao “IAM em Contacto” ou descarregar a sua aplicação para telemóvel da App Store ou Google Play, para facilitar a utilização dos diversos serviços *online* oferecidos pelo IAM em matérias municipais.

O “IAM em Contacto” já funciona há muitos anos. Até ao final de 2022, o IAM tinha recebido mais de 47 000 casos reportados, com a taxa de resposta preliminar dentro de 24 horas a atingir quase 98%, o que é notável. Quanto ao acompanhamento de casos, o Instituto conseguiu concluir o da maioria dos casos em pouco tempo, merecendo assim o reconhecimento do público. No sentido de ampliar a acessibilidade do “IAM em Contacto” e permitir que, através deste, mais cidadãos contribuam para os trabalhos do Governo no domínio municipal, sugere-se que seja feita a promoção contínua dos serviços prestados por esse meio e ponderada a introdução de um Programa de Incentivo ao “IAM em Contacto”. Isto incluiria, por exemplo, recompensar quem haja relatado problemas descobertos em bairros comunitários através do “IAM em Contacto” ou apresentado, através dele, o maior número de opiniões. O objectivo é despertar o interesse dos cidadãos que nunca utilizaram o “IAM em Contacto”, e fazer com que mais cidadãos o passem a conhecer utilizar, o que ajudará a aumentar a eficiência na recolha e acompanhamento das questões municipais, e, em última instância, atingir o objectivo de construir uma Macau melhor através do esforço concertado de todos os cidadãos.