



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 extensivamente o “IAM em Contacto” e intensificar a sua divulgação**

**Wu Hang San**

**4/1/2023**

O “IAM em Contacto” lançada pelo IAM é uma plataforma para apresentação imediata de opiniões pelo público, sendo considerada superior entre os diversos serviços públicos electrónicos do Governo da RAEM. Desde o seu lançamento em 2019 a aplicação ganhou o reconhecimento e elogios de muitos cidadãos.

O público pode aceder à plataforma através do telemóvel e apresentar opiniões de forma simples e conveniente sobre as quatro principais áreas municipais nomeadamente “higiene ambiental”, “jardins/espacos verdes e zonas de lazer”, “equipamentos e instalações” e “segurança alimentar”, através de meios multimédia como texto, voz ou imagens, bem como consultar, a qualquer hora, o andamento do tratamento de casos e o resultado do seu acompanhamento. A plataforma abrange uma ampla gama de assuntos municipais, é de fácil utilização, está disponível em três línguas (chinês, português e inglês), e tem a função de localização por telemóvel. Além de servir para a apresentação de opiniões, o público pode solicitar informações sobre formalidades administrativas, efectuar marcação prévia e obter a senha *online* através da plataforma, que oferece uma vasta gama de serviços.

Segundo as estatísticas, todos os anos são apresentados cerca de 40 000 casos através do “IAM em Contacto”, dos quais mais de 97% têm resposta dentro de 24 horas, cumprindo-se assim o estabelecido na Carta de Qualidade, e mais de 91% têm o seu tratamento concluído em sete dias. Nos últimos anos, o IAM tem continuado a otimizar a plataforma de funcionamento do “IAM em Contacto”, de forma a potenciar a experiência dos cidadãos no usufruto das vantagens da governação electrónica.

Elogio:

1. Em relação ao acompanhamento dos casos, os trabalhadores do IAM conseguem cumprir os objetivos da Carta de Qualidade, dando resposta em 24 horas.

Sugestões:

1. Todos os anos, explicar ou partilhar periodicamente com o público os casos recebidos e o tipo de dificuldades encontradas no tratamento desses casos.



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

2. Espera-se que o IAM continue a promover o “IAM em Contacto” de forma extensiva e que intensifique a sua divulgação para que mais cidadãos fiquem a conhecer esta plataforma.