



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

**Aprofundar a construção da governação electrónica promovida pelo
Governo da RAEM
Leong Chon Kit
7/2/2023**

Nos últimos anos, o Governo da RAEM tem investido um grande número de recursos públicos para promover e aprofundar a construção da governação electrónica. Até Janeiro de 2023, registaram-se mais de 435 mil utilizadores na Conta Única de Macau, o que representa mais de 80% de toda a população de Macau. Serviços como o tratamento online da Prova de Vida e o requerimento online dos documentos de viagem são muito bem recebidos pelo público. O lançamento da Conta Única de Macau tem mudado gradualmente a forma como os residentes lidam com os serviços públicos.

Em relação à construção continuada e aprofundada da governação electrónica da RAEM no futuro, gostaria de apresentar duas sugestões:

1. Adicionar um ChatBot à página electrónica do Governo e à Conta Única de Macau, para reforçar a interacção com o público. Recentemente, o ChatGPT, um ChatBot de inteligência artificial, tem sido um tema de grande discussão em todo o mundo. Este dispositivo consegue comunicar em profundidade com utilizadores reais sobre conteúdos de diferentes áreas, pelo que se acredita que este será um importante meio de acesso à informação para as gerações futuras. Nesse sentido, o Governo deve acelerar o planeamento no âmbito da governação electrónica, tomando como referência a experiência do governo de Singapura na utilização da tecnologia de IA para extrair palavras-chave das perguntas dos utilizadores e, através do ChatBot, dar-lhes respostas em relação às formalidades administrativas comuns.

2. Resolver, quanto antes, o problema histórico existente de “várias contas para vários serviços públicos”, a fim de alcançar o objectivo do desenvolvimento da governação electrónica: “uma página unificada e uma conta única”. O Programa de Rastreio do Cancro Colo-Rectal recentemente lançado que, para além de pedir aos residentes que preencham o seu número do bilhete de identificação, exige-lhes também que preencham as informações do seu cartão de utente, é um bom exemplo para demonstrar que a interconexão



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

de dados ainda não foi verdadeiramente alcançada. O Governo deve exigir aos departamentos que coordenem os seus serviços públicos e aproveitem o papel da Conta Única de Macau como a plataforma única, para permitir que os residentes possam aceder e usufruir dos serviços do Governo de forma pragmática unicamente através do seu número do bilhete de identificação ou da sua Conta Única de Macau, evitando assim a confusão causada por se ter muitas contas dos serviços públicos.