



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

Melhoria contínua das funcionalidades do “IAM em Contacto”

Tai Ka Peng

4/1/2023

Com o intuito de promover o desenvolvimento dos serviços electrónicos do Governo da RAEM e construir proactivamente uma plataforma de comunicação entre o Governo e os cidadãos, o IAM lançou em 2019 a aplicação móvel “IAM em Contacto”, que tem alcançado resultados efectivos e recebido comentários positivos do público. Quanto à melhoria contínua das funcionalidades do “IAM em Contacto”, que permitirá assim manter a recolha de opiniões, tenho três sugestões:

1. Na linha do desenvolvimento da governação electrónica e do uso difundido do “IAM em Contacto”, sugere-se que se aumentem os apoios necessários para permitir que mais idosos e membros de grupos vulneráveis possam utilizar a aplicação móvel “IAM em Contacto”. Por exemplo, pode-se adicionar uma funcionalidade para aumentar o tamanho do texto, ou um leitor de ecrã, e outras funcionalidades amigas dos utilizadores do “IAM em Contacto” que permitam melhor atender às necessidades de diferentes pessoas e melhorar a experiência de diferentes grupos de utilizadores;
2. Fazer uma utilização adequada de dados e de estatísticas dos tipos de queixas, realizando análises quantitativas sobre as mesmas. No caso de problemas com elevada taxa de queixas, otimizar os trabalhos de resolução dos respectivos problemas, realizar revisões regulares aos mesmos e enviar funcionários para realizar inspecções regulares de modo a maximizar as funcionalidades do “IAM em Contacto” no monitoramento de questões relacionadas com assuntos civis e da vida da população;
3. Aperfeiçoar as funcionalidades do “IAM em Contacto” para o público poder apresentar as suas opiniões. O “IAM em Contacto” alcançou resultados eficazes e permitiu ao Governo que este desse uma resposta mais rápida às questões apresentadas. Sugere-se que o desenvolvimento da “Conta Única de



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

acesso comum aos serviços públicos da RAEM” e do “IAM em Contacto” seja feita de forma a potenciar cada uma das suas funções únicas. Quanto às funcionalidades da “Conta Única”, os serviços disponíveis devem ser colocados ao dispor *online* e a apresentação de pedidos através da internet deve passar a ser aceite. No que diz respeito ao “IAM em Contacto”, a sua base sólida deve ser mantida, actualizando esta plataforma para que seja uma forma de apresentação de opiniões sobre o tratamento de assuntos diversos e sobre os diversos serviços prestados. A aplicação “IAM em Contacto” encarregar-se-ia da transferência das opiniões apresentadas aos serviços públicos competentes, a fim de estes lhes darem seguimento. Deste modo, seria possível encurtar a distância entre o público e os órgãos governamentais, permitindo que estes dessem resposta e tratassem das solicitações do público mais rapidamente. Além disso, deve-se aperfeiçoar o mecanismo de tratamento de queixas de modo a aumentar a confiança do público nos serviços do Governo.