

**Espera-se que a optimização da “Plataforma para Empresas e Associações” tenha em consideração as necessidades reais dos utilizadores**

Luciano Conceição Gonçalves

01/02/2024

Tendo como objectivo facilitar a vida às empresas e beneficiar as associações, o Governo da RAEM lança uma nova plataforma electrónica de serviços públicos destinada a essas entidades, denominada “Plataforma para Empresas e Associações”, o que facilitará a colaboração interdepartamental e promoverá o desenvolvimento da governação electrónica em Macau. As autoridades afirmaram que continuariam a alargar as funções da plataforma, a fim de prestar serviços públicos de maior qualidade e proporcionar maior conveniência aos residentes, às empresas e às associações. Para tal, venho apresentar as seguintes sugestões:

1. Incorporar mais serviços e melhorar os existentes na “Plataforma para Empresas e Associações”. Por exemplo, devido às limitações de tamanho dos conteúdos multimédia, aquando da apresentação dos relatórios de actividades subsidiadas à Fundação Macau, as associações precisam de mão-de-obra para compactar os vídeos relevantes, o que aumenta indirectamente a pressão sobre os seus recursos humanos. Portanto, espera-se que, ao integrarem mais serviços públicos na “Plataforma para Empresas e Associações” no futuro, as autoridades revejam e melhorem as funções, à luz da situação real dos utilizadores.
2. Introduzir a inteligência artificial para facilitar o acesso aos serviços públicos por parte das empresas e associações. Propõe-se o acréscimo de inteligência artificial ou da função de digitação por voz na interface de “consulta das formalidades dos serviços frequentes”, com a orientação dos utilizadores para seguirem as instruções com vista a tratar das formalidades passo a passo. Acredita-se que seja mais simples e conveniente para os utilizadores acederem aos serviços, se forem tomadas estas medidas, já que, na situação actual, os utilizadores têm de alternar entre as páginas de procedimentos e de formalidades, depois de fazerem consulta sobre problemas.
3. Explorar a ligação aos serviços públicos transfronteiriços. Desde que a integração na conjuntura do desenvolvimento nacional se tornou o tema principal para Hong Kong e Macau, tem-se verificado um aumento contínuo do número de empresas de Macau que necessitam de tratar de assuntos transfronteiriços. Espera-se que as autoridades tomem como referência o *website* temático do programa “Cross-boundary Public



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

Services”, lançado por Guangdong e Hong Kong, e as respectivas medidas de facilitação, de modo a permitir que os residentes e as empresas de Macau usufruam, de forma mais conveniente, dos serviços públicos da Província de Guangdong, através das contas da “Conta Única” e da “Plataforma para Empresas e Associações”, e de forma a acelerar a promoção da “interligação suave” na Grande Baía.