



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa Ngan Iek Hang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e depois de ouvidos os Serviços de Saúde, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita apresentada pelo Senhor Deputado Ngan Iek Hang em 6 de Julho de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 682/E522/VII/GPAL/2022, datado de 19 de Julho de 2022, da Assembleia Legislativa, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 21 de Julho de 2022:

O Governo da RAEM tem-se empenhado no desenvolvimento da governação electrónica, dando particular importância à promoção da electrónica dos serviços mais utilizados no quotidiano da população. Este ano foi lançada a nova versão 2.0 da Conta Única de Macau, cujos serviços e informações passam a estar identificados com mais clareza, numa nova interface decorrente da reestruturação do sistema; deste modo aumenta-se a sua funcionalidade e utilidade, permitindo-se, aos cidadãos, uma mais facilitada obtenção de serviços e informações. Actualmente, a Conta Única de Macau pode fornecer mais de 140 serviços públicos, abrangendo as áreas dos benefícios sociais, procura de emprego, transporte e deslocação, medicina e saúde, educação, cultura e recreio, início de actividade e negócios, certidão de registo e pagamento de despesas domésticas, entre outras.

De facto, tendo em conta que a natureza de cada um dos serviços públicos não é igual e que os cidadãos têm necessidades diferentes em relação à electrónica



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

dos respectivos serviços, alguns serviços têm ainda de ser realizados por intermédio da combinação dos serviços *online* com serviços *offline*, dado que estes últimos não podem ser totalmente realizados electronicamente. Em resposta às necessidades de prevenção e controlo da epidemia, e em conformidade com o respectivo plano de contingência, se os respectivos serviços, tais como levantamento do documento, emissão da 2.ª via do levantamento de medicamentos, inspecção e quarentena, entre outros, necessitarem de ser tratados *offline* durante o período de prestação, ao público, de serviços limitados, deverão ser objecto de marcação prévia; é o caso de alguns serviços do âmbito do registo civil, que devem ser tratados pessoalmente pelo interessado, dado que neste momento estão sujeitos aos respectivos diplomas legais. No entanto, o Governo da RAEM tem envidado esforços para dar continuidade ao alargamento da electronização de serviços públicos adequados e de utilização frequente.

Quanto à divulgação de informações durante o período da epidemia, o Governo da RAEM tem recorrido a conferências de imprensa, comunicados de imprensa e páginas electrónicas, tem fornecido, em variadíssimas páginas electrónicas, diversas informações sobre a prevenção de epidemia, infografias, mapas das situações epidémicas, vídeos promocionais, entre outros conteúdos que atendem às exigências inerentes ao desenvolvimento da situação epidémica, e também tem ajustado a correspondente interface, de modo a facilitar a navegação dos cidadãos. Ao mesmo tempo, tem proporcionado, aos cidadãos, meios para fazerem pedidos



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

de informações e de assistência, através de linhas abertas, *e-mail*, SMS e pedidos de informações na Internet.

O Governo da RAEM está ciente de que as cidades do Interior da China já estão a utilizar, progressivamente, o serviço inteligente de atendimento ao cliente em determinados cenários de prestação de serviços e realizou testes sobre as facilidades dos serviços inteligentes, tendo-se verificado que muitas destas facilidades são incapazes de compreender o conteúdo das consultas dos clientes e de responder a questões complexas, bem como de fornecer respostas precisas às dúvidas apresentadas. A fim de assegurar a exactidão das informações prestadas aos cidadãos, a adopção de serviço inteligente de atendimento ao cliente não foi ainda destinada a consultas de informações governamentais. O Governo da RAEM irá continuar a proceder a revisões, análises e estudos e, focado na consolidação dos meios electrónicos, irá otimizar, de forma contínua, o modelo de serviços administrativos, de maneira a atender necessidades do seu desenvolvimento suscitadas pela comunidade, especialmente no âmbito da normalização de medidas de prevenção da epidemia.

No que diz respeito ao aperfeiçoamento da aplicação para telemóvel do Código de Saúde de Macau, que no início mostrava apenas o resultado do teste de ácido nucleico para passagem transfronteiriça, aquela passou a incluir, sucessivamente, as funções de registo de vacinação e de itinerário, de conversão do Código de Saúde de Guangdong e de leitura do código do local. Neste momento podem ser exibidos, na mesma aplicação, o resultado do teste rápido de antigénio, o resultado do teste



澳門特別行政區政府

Governo da Região Administrativa Especial de Macau

行政公職局

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

譯本

TRADUÇÃO

de ácido nucleico que não pode ser usado para passagem transfronteiriça e o código convertido na cor amarela ou vermelha; para além disso, foram acrescentados os *links* respeitantes ao teste de ácido nucleico gratuito, à declaração do resultado dos testes de ácido nucleico e à página electrónica especial contra epidemias. A disponibilização de uma grande variedade de informações e funções dentro dessa aplicação aumentará consideravelmente a facilidade de uso pelos cidadãos. No futuro, continuar-se-á a estudar a viabilidade do reforço das outras funções relacionadas com a prevenção de epidemia.

9 de Agosto de 2022

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan