



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

(Tradução)

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pela Deputada à Assembleia Legislativa, Wong Kit Cheng**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, envio a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.<sup>a</sup> Deputada Wong Kit Cheng, de 8 de Julho de 2022, a coberto do ofício n.º 687/E527/VII/GPAL/2022 da Assembleia Legislativa de 19 de Julho de 2022 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 21 de Julho de 2022:

Desde a fase inicial do surto da COVID-19, o Governo da RAEM activou uma linha aberta 24 horas (2870 0800) e o e-mail destinado à formulação dos pedidos de informações: [info.cdc@ssm.gov.mo](mailto:info.cdc@ssm.gov.mo) com vista a fortalecer a comunicação com o público, em Janeiro de 2020. A seguir, foi acrescentado um número de telefone para envio de SMS (6333 7492) para receber as dúvidas da população e foi, também, criado um sistema de pedidos de informações e assistência *online* “Pedido de informação e assistência relacionada com a pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus” na página electrónica: <https://www.ssm.gov.mo/covidq>, com o objectivo de fornecer ao público os vários canais e vias da forma conveniente e eficiente de transmissão de informações.

Desde o surto epidémico de 18 de Junho, o Governo da RAEM tem persistido na estratégia geral de “prevenir casos importados e evitar o ressurgimento interno” e na política geral de “meta dinâmica de infecção



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

(Tradução)

zero”. O Grupo de gestão de apoios e de consultas activou de imediato o mecanismo de resposta de acordo com o “Plano de Resposta de Emergência para a Situação Epidémica da COVID-19 em Grande Escala” e a atribuição de tarefas especiais. No total, mais de 120.000 pedidos de informações e ajuda foram atendidos através das quatro principais plataformas de pedidos de informação acima mencionadas, sendo o pico num só dia foi de 5.500 casos, o que foi cerca de 10 vezes superior aos cerca de 400 casos por dia em média antes da epidemia de 18 de Junho. O conteúdo dos casos de pedidos de informação e ajuda relacionados com a epidemia envolveu principalmente: solicitação de levantamento do código vermelho/amarelo, teste de ácido nucleico/teste rápido de antigénio, problemas relacionados com o Código de Saúde, bem como, declaração de histórico de contacto e o mesmo itinerário com o caso confirmado, entre outros. Os casos foram processados de acordo com o princípio da prioridade, e as consultas gerais podiam ser acompanhadas em menos de 24 horas.

Em articulação com os trabalhos de prevenção e controlo da epidemia, definidos pelo Governo da RAEM, além de preencher o lugar da residência habitual directamente no Código de Saúde de Macau, os residentes também podem autorizar os Serviços de Saúde obterem, junto da Direcção dos Serviços de Identificação (DSI), o endereço registado do indivíduo relativo



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

(Tradução)

quando se verificar casos da COVID-19 em Macau. Neste sentido, a partir de 2021, a DSI apelou aos residentes para que actualizem atempadamente o seu endereço registado, se assim for necessário e lançou os serviços de consulta e alteração de dados de contacto, que permite os residentes consultarem ou alterarem o endereço registado na DSI através de internet ou quiosques de multi-aplicações em qualquer momento. A DSI vai concluir o pedido no dia seguinte à apresentação do pedido com sucesso e enviar a notificação por SMS. Por outro lado, os serviços da DSI encontraram-se suspensos durante os períodos em que o Governo da RAEM declarou encerrar os serviços públicos. Todavia, para responder às necessidades dos residentes, a DSI criou linhas abertas e recebeu num total de 1.270 chamadas entre 20 de Junho e 1 de Julho de 2022, e 1.160 chamadas entre 11 e 22 de Julho de 2022, por via de telefone. Em caso de urgência, a DSI procedia imediatamente ao tratamento.

Com vista a dar resposta ao súbito aumento da procura de pedido de informação e assistência durante o período epidémico, o Grupo de gestão de apoios e de consultas organizou, antes do surto epidémico de 18 de Junho, acções de formação que envolveram funcionários do Instituto Cultural, Fundo de Segurança Social, Universidade de Macau, Universidade Politécnica de Macau e Instituto de Formação Turística de Macau, entre



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

(Tradução)

outras entidades públicas, bem como, criou um processo sistemático de respostas. A linha aberta destinada a atender as chamadas telefónicas dos residentes passou também de 12 linhas iniciais para 24 linhas actuais, estas 24 linhas e em conjunto com as linhas de *back-office* perfizeram um total de 42 linhas para acompanhar e responder às consultas do público; e a interface de utente e as funções da plataforma de pedidos de informação e ajuda *on line* foram ampliadas, incluindo a função acrescente de “solicitação de levantamento do código vermelho/amarelo” na plataforma de pedidos de informação e ajuda *on line*, para aquelas pessoas com Código de Saúde convertido para o Código vermelho ou amarelo devido à declaração incorrecta de endereço. Ao mesmo tempo, o Governo da RAEM através de conferências de imprensa, comunicados e página electrónica tem prestado todas as informações possíveis. Em resposta à evolução da epidemia e às necessidades dos residentes, o Governo da RAEM forneceu na página electrónica informações relacionadas com a prevenção da epidemia, infografia, mapas epidémicos, filme de curta metragem, entre outros. A página principal da página electrónica foi constantemente actualizada para facilitar os residentes a consultar as informações e o objetivo foi distribuir da melhor forma informações sobre a epidemia. Com a actualização oportuna das medidas tomadas das quatro principais plataformas de pedidos de informação, incluindo o aumento das linhas abertas e a ampliação das



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
衛生局  
Serviços de Saúde

(Tradução)

funções das plataformas, estas medidas responderam efectivamente a várias consultas do público e resolveram os seus problemas.

O Governo da RAEM continuará a otimizar o processo à luz do evolução da epidemia. Também é feito um apelo ao público para que preste atenção aos requisitos governamentais de prevenção da epidemia e coopere activamente, especialmente, especialmente a declaração de informações no Código de Saúde de Macau, de modo a que o Governo possa resolver atempadamente os problemas concretos dos residentes.

O Director dos Serviços de Saúde,  
Lo Iek Long  
08/08/2022