



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Promover a electronização dos serviços públicos e otimizar a divulgação das informações sobre a epidemia

Com a insistência do novo coronavírus, não é difícil prever que o Governo suspenda os serviços *off-line*. Em muitas cidades do Interior da China, o governo electrónico está bastante desenvolvido e a maior parte dos serviços públicos podem ser prestados *on-line*, permitindo que os assuntos relativos à vida da população sejam tratados sem ter de se sair de casa e sem se ser afectado pela epidemia.

Em meados de Junho deste ano, registou-se em Macau uma nova onda da epidemia que afectou gravemente a vida quotidiana da população, e que levou o Governo a suspender os serviços públicos não urgentes. Durante o período de 4 a 8 de Julho, os serviços públicos apenas prestaram serviços limitados ao público, para os cidadãos poderem tratar de assuntos urgentes, mas como é necessário efectuar marcação prévia, o risco de propagação da epidemia pode aumentar. Na realidade, a electronização dos serviços públicos de Macau já tem uma base sólida, muitos serviços públicos têm a sua página electrónica e linha directa, e já foi efectuado o *upgrade* para a versão 2.0 da página electrónica da Conta Única, possibilitando o acesso a mais serviços públicos, portanto, o Governo já reúne determinadas condições para desenvolver serviços *on-line* em todos os aspectos.

Além disso, devido à evolução acelerada da epidemia, o Governo tem actualizado frequentemente as informações sobre a epidemia e as respectivas medidas de prevenção. Por isso, quando surgem problemas, para além da consulta das informações na *internet* ou da ida directa aos postos de testes de ácido nucleico, só se pode ligar para as linhas abertas ou deixar mensagens nos *websites* dos serviços públicos ou nas plataformas de informação do Governo, mas estes dois meios implicam enormes recursos humanos. Além disso, é muito difícil ser atendido nas linhas abertas, o tempo de espera pelas respostas é relativamente longo, ou seja, é difícil disponibilizar respostas atempadas às solicitações da população.



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

De facto, a utilização adequada de meios electrónicos pode reduzir muitos trabalhos repetidos e aliviar os encargos dos trabalhadores. Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:

1. Qual é o nível de eletronização dos serviços públicos de Macau? Quais foram os serviços *off-line*, para os quais é necessária marcação prévia, mais procurados durante a epidemia? O Governo vai prestar estes serviços *on-line*, ou até ponderar o recurso ao *facetime* ou à forma *on-line* para a recolha de dados para depois proceder à comunicação por via telefónica, com vista a reduzir os contactos directos? Em caso negativo, quais são as dificuldades? Como a situação epidémica continua difícil, o Governo dispõe de algum plano para o desenvolvimento dos serviços *on-line* relacionados com a vida da população?

2. Muitos dos problemas encontrados pelos residentes têm a mesma natureza, especialmente durante o período da epidemia, em que os residentes se deparam com muitos problemas que necessitam de resposta urgente, por isso, é natural que o pessoal que presta serviços enfrente grande pressão. O Governo deve tomar como referência a função dos serviços inteligentes de atendimento ao público contantes na aplicação “i Shenzhen”¹, desenvolvida por Shenzhen, para desenvolver os nossos serviços inteligentes de atendimento ao público, com vista a esclarecer as dúvidas dos residentes, a aliviar a ansiedade da população, e a assegurar respostas atempadas. Vai fazê-lo? Só os problemas que não podem ser resolvidos através destes serviços é que devem ser tratados pelo pessoal em causa, com vista a reduzir os recursos humanos a mobilizar e a evitar a duplicação de trabalhos. O Governo vai fazer isso?

3. O Governo tem desenvolvido um grande volume de trabalho na divulgação de informações sobre a epidemia, e na Página Electrónica Especial Contra Epidemias, as informações são bastante detalhadas. Mas devido à quantidade e variedade de informações, os residentes têm dificuldade em encontrar, em pouco tempo, as

¹ Referência: http://zfsg.gd.gov.cn/xxfb/dsdt/content/post_2860625.html



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

informações urgentes de que necessitam. O Governo deve ponderar sobre a divulgação de informações importantes na aplicação do Código Saúde, tais como, as horas quer dos testes rápidos de antigénio quer dos testes de ácido nucleico, entre outros, ou por exemplo, colocar estas informações logo na interface de abertura da aplicação, ou colocá-las na parte superior da interface da aplicação, para torná-las mais visíveis. O Governo vai fazer isso? Quanto ao código amarelo, existem diferentes razões para a sua determinação, e também a sua forma de levantamento é diferente, mais ainda, a forma de marcação prévia dos testes de ácido nucleico das pessoas com código amarelo é também diferente da dos portadores de código verde. O Governo deve ponderar sobre a introdução de mais informações na interface do código amarelo, por exemplo, sobre os motivos da sua determinação, os *websites* que contêm informações sobre os códigos amarelo e vermelho, etc., para que as pessoas em causa consigam obter as respectivas informações com mais rapidez. O Governo vai fazê-lo?

6 de Julho de 2022

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Ngan Iek Hang