



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

(TRADUÇÃO)

## **INTERPELAÇÃO ESCRITA**

### **Reforçar a estabilidade do sistema do código de saúde, e aperfeiçoar a plataforma de pedido de informações e assistência**

O Governo divulgou, recentemente, o relatório final sobre a resposta à situação epidémica de 18 de Junho e o Plano de Resposta de Emergência para a Situação Epidémica de COVID-19 em Grande Escala (2.<sup>a</sup> versão), para retirar ilações e propor melhorias. O mais importante, porém, são os pormenores da implementação, pois para ter melhores resultados de prevenção, há que contar com a colaboração e compreensão da população.

Nos últimos anos, o Governo tem vindo a aperfeiçoar, através da tecnologia informática, a prestação de serviços, para facilitar a vida da população e reforçar a divulgação de informações. No âmbito da prevenção e controlo da epidemia, lançou a aplicação de telemóvel “Código de Saúde de Macau”, para identificar os indivíduos que apresentam risco de infecção e impedi-los de participar em actividades colectivas e de passar as fronteiras, bem como registar o percurso e consultar os níveis de risco, alcançando-se assim melhores resultados de prevenção. A estabilidade do respectivo sistema é de extrema importância, pois sem o código de saúde, não se pode ir a lado nenhum e a vida é afectada, uma vez que os estabelecimentos públicos e privados exigem a apresentação do código verde e a leitura do código de local.

Por outro lado, não é fácil a população estar a corrente das informações e compreender os pormenores das medidas de prevenção e de passagem fronteiriça, que estão constantemente a mudar. Além da divulgação através das conferências de



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

(TRADUÇÃO)

imprensa e plataformas *online*, o Governo abriu uma linha aberta e uma plataforma de pedido de informações e assistência, para atender e responder atempadamente às solicitações da população. Estes trabalhos devem, porém, continuar a ser melhorados, no sentido de responder, rápida e efectivamente, às perguntas da população, e de resolver os problemas.

Assim, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Durante os dois anos de funcionamento, o sistema do Código de Saúde de Macau teve várias avarias, umas pequenas e outras mais graves. No ano passado, na resposta a uma interpelação minha, o Governo respondeu que, para evitar as falhas e garantir o funcionamento normal do código de saúde, ia ser criado um sistema *backup*, no centro de dados da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública. Porém, há dias, o sistema teve várias avarias longas no mesmo dia, e as deslocações de muitos residentes foram afectadas. Posteriormente, o Governo referiu que a investigação preliminar apontava para defeitos na gestão e desenho do sistema, e insuficiências nos testes de resistência e resposta a emergências. Com a normalização da prevenção epidémica, o código de saúde é indispensável para as deslocações dos residentes. Além de investigar as causas das recentes avarias, que melhorias é que o Governo introduziu para evitar falhas do sistema? É capaz de garantir o desempenho do sistema *backup*, no sentido de manter o funcionamento normal ou, no mínimo, garantir a recuperação rápida quando o sistema avaria?

2. Quanto à linha aberta e à plataforma de pedido de informações e assistência, tem havido queixas de que a linha está sempre ocupada ou as chamadas não são atendidas, mesmo quando não há casos locais de infecção, e os *emails* ou pedidos



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

(TRADUÇÃO)

de informação apresentados na plataforma demoram a ser respondidos, ou recebem respostas ao lado. Compreende-se que o volume de trabalho é elevado, e os serviços estão a tentar melhorar, mas para a recepção atempada das informações e a colaboração da população, que medidas é que o Governo tem para melhorar estes serviços? Além de criar mais números da linha aberta e melhorar a plataforma, vai estudar o recurso a mais tipos de *software* de comunicação, para responder, rápida e efectivamente, às perguntas da população?

3. Nos últimos anos, o Governo recorreu à tecnologia informática para melhorar os serviços médicos, nomeadamente o lançamento do processo clínico electrónico, marcação de consultas *online*, e consulta das informações sobre a saúde, o que facilitou significativamente a vida da população, e elevou a qualidade dos serviços médicos. Porém, estão em causa os dados pessoais e a privacidade dos residentes. Como é que o Governo vai garantir a estabilidade e a segurança das aplicações? Vai melhorar o funcionamento e a manutenção dos respectivos sistemas, aprendendo com a experiência do código de saúde?

18 de Novembro de 2022

**A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM**

**Lei Cheng I**