



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

(TRADUÇÃO)

## **INTERPELAÇÃO ESCRITA**

### **Inexistência de mecanismos de emergências para lidar com as eventuais falhas dos sistemas da governação electrónica**

Nos últimos anos, o Governo tem vindo a promover o desenvolvimento da “governação electrónica”, e a modernização e a informatização administrativa foram gradualmente integradas na vida dos residentes, tendo-se tornado um meio importante de aumentar a eficácia dos serviços públicos e de satisfazer a procura do público. Porém, no processo dessa promoção, o impacto provocado nos residentes pelos problemas de ineficácia e pelas falhas de alguns sistemas electrónicos também merece, muito, atenção.

Recentemente, o nosso escritório recebeu pedidos de ajuda de alguns residentes, os quais alegaram que, devido a uma falha súbita dos sistemas electrónicos dos organismos públicos e à distribuição pouco razoável do pessoal de acompanhamento, foi necessário fazer fila durante uma hora e meia no local, apesar de ser reduzido o número de residentes presentes, o que não só causou incómodo aos residentes, como também fez destacar a resposta inadequada das autoridades para responder aos incidentes imprevistos inerentes aos sistemas da governação electrónica. Em particular, esse incidente ocorreu na véspera de um feriado, altura em que todos os residentes desejavam que os seus assuntos a tratar fossem concluídos em tempo útil, porém, a forma desadequada e a falta de eficiência perante a falha dos



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

(TRADUÇÃO)

sistemas também levaram o público a preocupar-se com a falta de capacidade de resposta dos serviços competentes na resolução dos problemas dos serviços electrónicos.

Ademais, na sequência da falha dos sistemas electrónicos, a distribuição do pessoal pelos serviços competentes para lidar com a falha também foi alvo de críticas. Ora, após o incidente, os serviços competentes não tomaram medidas atempadas e adequadas nem mobilizaram pessoal suficiente para prestar assistência e orientação às pessoas presentes, o que provocou um prolongamento do tempo de processamento de assuntos. Em contraste com o plano de reserva para resposta, em caso da falha do sistema electrónico, adoptado por muitos bancos em Macau, a resposta dos serviços públicos foi de “espera passiva”.

O objectivo inicial dos sistemas da governação electrónica era simplificar os processos e aumentar a eficiência. Porém, a instabilidade dos sistemas não só põe em causa a eficiência do tratamento de assuntos no dia-a-dia, como também revela as falhas e deficiências da modernização administrativa do Governo. Apesar de se tratar de um incidente imprevisto, o Governo deve avaliar, seriamente, as insuficiências existentes, melhorar os sistemas electrónicos dos serviços externos e aumentar o nível dos serviços prestados pelos organismos públicos. Para concretização das ideias governativas do aprofundamento da reforma da Administração Pública e da elevação contínua da capacidade de governação, o Governo deve reforçar, em tempo útil, a manutenção regular e a actualização dos sistemas e equipamentos, em prol da garantia do seu funcionamento estável. Ao



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

(TRADUÇÃO)

mesmo tempo, as autoridades devem considerar definir um plano independente de emergências para que os sistemas e equipamentos electrónicos possam ser rapidamente reparados e que retomem o seu funcionamento normal em caso de avaria, minimizando assim o impacto da avaria na vida dos residentes, permitindo-lhes usufruir de serviços públicos mais estáveis e fiáveis.

**Assim sendo, interpelo o Governo, solicitando que me sejam dadas respostas, de uma forma clara, precisa, coerente, completa e em tempo útil, sobre o seguinte:**

1. No que respeita à questão da falha súbita dos sistemas dos serviços electrónicos, de que planos de emergência dispõem as autoridades para salvaguardar o normal funcionamento dos serviços públicos? As autoridades devem considerar tomar como referência o plano de resposta às falhas do sistema adoptado por bancos em Macau, elaborando planos de emergência mais adequados após uma análise profissional, de modo a reduzir o impacto das falhas dos sistemas no tratamento dos assuntos dos residentes. Vão fazê-lo? Mais, as autoridades devem reforçar a formação do pessoal responsável pela gestão dos devidos sistemas para que este possa lidar com a emergência, reforçando assim a estabilidade e a fiabilidade dos serviços administrativos. Vão fazê-lo?

2. Atendendo à falha em questão, as autoridades devem criar um grupo especializado para averiguar e analisar as causas de falha que deem azo à paralisação dos sistemas, de modo a evitar a repetição do mesmo incidente. Vão fazê-



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

(TRADUÇÃO)

lo? Mais, para fazer face a esse incidente, que medidas de melhoria serão adoptadas pelos serviços competentes?

3. Para garantir a estabilidade do funcionamento dos sistemas de serviços electrónicos de Macau e reforçar a confiança do público, as autoridades devem, para além da actualização regular dos sistemas, considerar destacar pessoal especializados para inspeccionar regularmente todos os sistemas de serviços electrónicos em Macau, a fim de salvaguardar a segurança e a fluidez dos serviços administrativos. Vão fazê-lo?

07 de Novembro de 2024

**O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,**

**Che Sai Wang**