



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 da Deputada à Assembleia Legislativa, Song Pek Kei

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, cumpre-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Senhora Deputada Song Pek Kei, de 17 de Dezembro de 2014, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 1131/E904/V/GPAL/2014, recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 30 de Dezembro de 2014:

1. Desde o estabelecimento do Governo da Região Administrativa Especial de Macau, que este tem envidado esforços para o desenvolvimento dos assuntos do Governo electrónico. Com base no regime e nas infra-estrutura e em articulação com o aperfeiçoamento do funcionamento interno e o desenvolvimento contínuo do Centro de Serviços da RAEM, promove, de forma planeada e gradual, o procedimento do trabalho e serviços públicos electrónicos, impulsionando, de forma planeada e gradual a implementação de assuntos do Governo electrónico, no sentido de prestar serviços com qualidade aos cidadãos.
2. Face às questões de segurança e crise informática resultantes da utilização generalizada da Internet e do sistema informático, e com a experiência obtida no passado, o Governo implementou, em 2012, o Plano de Desenvolvimento do Governo Electrónico para os anos 2013 - 2014, visando reforçar a segurança da informação e gestão de crises, impulsionar a gestão interna electrónica, pois à medida que se promove a colaboração interdepartamental, elevar-se a eficácia do trabalho e



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

qualidade de serviços, implementando-se um alicerce sólido para os serviços públicos electrónicos a serem prestados futuramente. Presentemente, o resultado previsto está alcançado.

3. Em relação ao reforço da segurança da informação e gestão de crises, o Governo da RAEM emitiu, em 2009, as Instruções da Política de Segurança da Informação, exigindo aos serviços públicos que elaborassem as suas Instruções da Política de Segurança da Informação, para serem aplicadas no interior do próprio serviço, no sentido de regular a gestão do sistema informático e dos respectivos equipamentos. Para elevar, de forma avançada, a capacidade de responder no âmbito de segurança da informação e gestão de crises, depois de ter criado o Centro de Dados do Governo em 2010, foi concluída a elaboração do Quadro da Gestão de Segurança da Informação em 2014, concretizando, assim, a partilha de recursos informáticos nas serviços públicos e a gestão uniformizada e centralizada. Simultaneamente, foram elevadas a segurança e a estabilidade da *Intranet* da administração, muitos serviços públicos (incluindo o Centro de Dados do Governo) foram aprovados para obter a certificação em gestão da segurança da informação-ISO 27001.
4. No âmbito da promoção de gestão interna electrónica, a plataforma de gestão e prestação de serviços de trabalhadores dos serviços públicos foi construída e encontra-se na fase de promoção e experimentação, visando reforçar a gestão interna electrónica do pessoal da Administração da RAEM. Quanto à colaboração interdepartamental, foi emitido pelo Governo da RAEM, em 2008, o sistema eDocX (*Electronic Document Exchange*) que é utilizado como um mecanismo



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 intercâmbio para documentos electrónicos dentro dos serviços públicos. Com a experiência obtida, ao longo destes anos, na utilização de eDocX dentro destes serviços, criam-se condições para o procedimento electrónico na gestão interna, para a troca e partilha de informações, bem como para a promoção de serviços electrónicos interdepartamental que venham a serem utilizados no futuro. Até à presente data, o Governo da RAEM já concluiu o estudo do “Sistema de Troca de Dados do Governo”, definindo o critério de troca de dados para alguns projectos em prioridade, estando ainda na fase de promoção gradual. No futuro, irá continuar a definir mais critérios de troca de dados para outras áreas.

5. Para facilitar a vida dos cidadãos na utilização dos serviços electrónicos proporcionados pelas serviços públicos, o Governo da RAEM lançou o serviço “ePass” (um passe inteligente com acesso à conta do “ePass”), em 2009. Em articulação com a necessidade do desenvolvimento dos serviços electrónicos a serem prestados no futuro, encontra-se em curso a criação do mecanismo de identificação constituído pelo “ePass”, Bilhete de Identidade de Residente do tipo Cartão Inteligente e documento electrónico, no sentido de responder às exigências necessárias para a conveniência e segurança verificadas na utilização de serviços electrónicos. O lançamento do mecanismo de identificação facilita muito as serviços públicos do Governo da RAEM que vão prestar serviços electrónicos individuais quantificados, com mais conveniência e segurança, no futuro. Os procedimentos do pedido de apoio financeiro ao Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia e ao Fundo das Indústrias Culturais já estão conjugados



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

com a aplicação de “*ePass*” e do correio electrónico seguro do Correios e Telecomunicações de Macau, proporcionando aos respectivos utentes os serviços mais qualificados e convenientes.

6. Para se articular com o desenvolvimento do assunto electrónico do Governo da RAEM, os serviços públicos promovem sucessivamente, diversos serviços electrónicos, tais como: a DSI dispõe, desde 2012, de diversos serviços nos quiosques relacionados com documentos de identificação; o Fundo da Segurança Social dispõe de serviços Online sobre o Regime da Segurança Social; o Fundo de Aposentações dispõe de serviços Online sobre o regime de previdência através da “conta individual”; o sistema de marcação prévia online, serviço de pagamento electrónico e *software* de aplicação para telemóvel do Posto de Informação de Tráfego disponibilizados no *website* da Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT), entre outros. E simultaneamente, em conformidade com a tendência do desenvolvimento do Governo móvel (*m-government*), os serviços públicos promovem, de forma activa, aplicações de mobilidade de diferentes tipos, com vista a proporcionar serviços mais convenientes aos cidadãos, elevando a eficácia global do Governo.
7. Os serviços públicos prestados pelo Governo da RAEM têm vindo a desenvolver-se com a tendência de facilitar a vida dos cidadão. Para além do Centro de Serviços da RAEM onde são prestados 270 tipos de serviços de diversos Serviços destinados aos cidadãos, através do serviço de “One Stop”, o Governo da RAEM, no futuro, com base nas infra-estruturas complementares, nomeadamente, a segurança da informação e gestão de crises, a troca e partilha de dados, o mecanismo



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

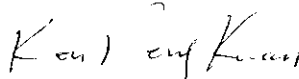
譯本  
TRADUÇÃO

de identificação, o pagamento electrónico, quiosques, entre outros que venham a ser optimizados e reforçados, de forma contínua, promove ainda mais a colaboração interdepartamental, no âmbito de conjugação de informações e procedimentos, simplificando as formalidades administrativas e alargando a sua aplicação via procedimentos electrónicos, promovendo, de forma gradual, no Centro de Serviços da RAEM, a concretização, em diferentes fases, de recepção e tratamento de diversos pedidos de serviços públicos junto de “um balcão”.

Aos 27 de / de 2015

O Director dos Serviços de Administração e Função

Pública, Substituto

  
Kou Peng Kuan

Intérprete-tradutora: Chan Sin Ha

Letrada: Maria Manuel Borralho Ferreira