



譯本  
TRADUÇÃO

## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado à Assembleia Legislativa, Chan Meng Kam**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, cumpre-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Chan Meng Kam, de 10 de Março de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 188/E158/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa, recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 12 de Março de 2014.

1. Desde o estabelecimento da RAEM, o Governo tem-se empenhado no desenvolvimento do Governo Electrónico. Com a aplicação da tecnologia científica e a concretização da modernização administrativa, a eficiência na Administração Pública aumentou, tendo prestado à população um serviço público de eficiência, qualidade e celeridade. Segue-se uma abordagem do desenvolvimento do Governo Electrónico e dos resultados obtidos:

Nos primeiros anos após a transferência, foi criado pelo Governo o grupo de trabalho do Governo Electrónico, dando início à definição das estratégias para o futuro desenvolvimento do projecto de Governo Electrónico da RAEM, com vista a coordenar e incentivar os serviços públicos a desenvolver o mesmo. Em 2005, foram elaboradas as Bases de Desenvolvimento do Projecto de Governo Electrónico 2005-2009, nas quais foram definidas as bases do quadro da política e regulamentado o desenvolvimento do Governo Electrónico. Na fase inicial do desenvolvimento do projecto, foram destacadas 5 áreas primordiais: política estratégica, base legal, infra-estrutura, plataforma electrónica 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

serviço electrónico, de modo a criar condições favoráveis ao desenvolvimento do projecto do Governo Electrónico.

Para além disso, é implementado o programa *e-Macao* para desenvolver o projecto em causa e formar quadros qualificados neste âmbito, através do apoio das instituições académicas locais e externas.

2. Em 2011, os SAEP foram reestruturados, tendo visto o alargamento das suas atribuições na área de Governo Electrónico – estudar e participar na definição das políticas relativas ao Governo Electrónico, coordenando e apoiando a sua aplicação. Ao Departamento dos Assuntos do Governo Electrónico, subordinado aos SAEP, compete estudar, propor e promover as estratégias de desenvolvimento do Governo Electrónico tendo em conta as políticas de reforma da Administração Pública da RAEM, nesse sentido, foi definido que o projecto de Governo Electrónico acompanha, a nível técnico, a reforma administrativa, tornando mais clara a orientação para a definição das políticas e os âmbitos do trabalho.

Em 2012, os SAEP elaboraram o Planeamento de Desenvolvimento do Governo Electrónico para os anos de 2013 e 2014, no qual definiram 5 áreas – definição do planeamento geral, fornecimento da infra-estrutura segura e estável, promoção da digitalização de gestão interna e de tomada de decisão, diversificação na prestação de serviço público electrónico e a promoção da participação da população, bem como a conjugação de estudos e prática para fomentar o pensamento científico do pessoal – para trabalhar em simultâneo, em prol do desenvolvimento do Governo Electrónico, de modo a aumentar a eficiência no trabalho e otimizar a



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 prestados, no pressuposto da segurança informática e gestão de riscos.

2. Relativamente à segurança informática e construção de infra-estrutura, foi criado o Centro de Dados do Governo, o qual reduziu aos serviços públicos trabalhos administrativos volumosos a efectuar na gestão, aquisição e manutenção das instalações informáticas, permitindo deste modo o aumento da eficiência no funcionamento interno e a concretização da partilha de recursos. O Centro dispõe de fiscalização da segurança de rede durante 24 horas por dia, a qual permite prestar apoio aos serviços públicos no âmbito das avarias imprevistas do sistema informático e da recuperação de desastres, assumindo um papel crucial na gestão de riscos e segurança de informação.

Para além de aperfeiçoar o *software* e *hardware* de infra-estrutura de informação, actualmente está a ser estudado um sistema de identificação baseado em certificação electrónica e conta electrónica (p. ex. e-pass) para prestar aos utilizadores serviços electrónicos mais seguros e personalizados.

Relativamente à informatização no âmbito da gestão interna e da tomada de decisão, mantém-se a utilização generalizada do sistema de correspondência electrónica “*eDocX*”. Através da padronização dos dados e a uniformização dos meios destinados à troca de ficheiros electrónicos entre os serviços, estes podem enviar as correspondências através de *internet*, de modo a aumentar a eficiência administrativa, poupar recursos e incrementar, deste modo, a eficiência ambiental. Para além disso, a



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

Plataforma de Gestão e Serviços para Funcionários e Agentes Públicos, actualmente a ser explorada, promove efectivamente a informatização da gestão centralizada de pessoal, centraliza os procedimentos da gestão de dados de recursos humanos e aumenta tanto a eficiência de trabalhadores no seu trabalho como a eficiência administrativa dos serviços públicos. Simultaneamente, o sistema da aplicação de procedimentos do Governo Electrónico em construção vai promover a digitalização de procedimentos de gestão interna e, com o sistema de procedimento de trabalho e a exploração e utilização comum de *Standard Cell Library*, será promovida a aplicação de mais sistemas de procedimentos de trabalhos interdepartamentais, aumentando, deste modo, a eficácia da gestão interna.

Devido ao número crescente dos serviços electrónicos interdepartamentais disponibilizados, a necessidade da partilha de dados e a intercomunicação na *internet* entre os serviços públicos aumentou, por conseguinte, o sistema de troca de dados no Governo está a ser estudado para que sejam criadas condições propícias para a partilha de dados entre os mesmos.

Relativamente à prestação de serviço electrónico, registou-se um número crescente dos serviços públicos que instalaram no seu local de serviço ou em estabelecimentos públicos quiosques de atendimento automáticos que prestam serviços, designadamente, inscrição automática no recenseamento eleitoral, serviço de auto-atendimento para renovação do BI de residente permanente, para requerimento do passaporte da RAEM, do certificado de registo criminal e impressão de vales de saúde. Para



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

além disso, são disponibilizados na *internet* diversos tipos de serviços, nomeadamente, consulta de informações, marcação, pagamento, inscrição de actividades, para facilitar os cidadãos a efectuar formalidades, reduzir o tempo de espera e aliviar o encargo e trabalho de balcões.

A aplicação automática do procedimento pode diminuir significativamente o custo de funcionamento, aumentando deste modo a eficiência administrativa. Tendo em conta o desenvolvimento informático e tecnológico e a alteração dos hábitos de uso dos cidadãos, o Governo da RAEM tem lançado diversos tipos de serviços electrónicos e diferentes aplicações para telemóveis (apps), nomeadamente, “Informação sobre Segurança Alimentar”, “Posto de Informação de Tráfego”, “*WH Macau*” (património mundial de Macau), “*MSAR news*”, aplicação para telemóvel do Corpo de Polícia de Segurança Pública. No que se concerne a fomentar o pensamento científico dos trabalhadores, é intensificada a cooperação com instituições académicas e a realização ou participação em actividades académicas ou acções de formação, para reforçar os conhecimentos dos trabalhadores da Função Pública acerca do Governo Electrónico, de modo a contribuir para a promoção e execução do projecto de Governo Electrónico.

4. Tendo em consideração o posicionamento estratégico de Macau como um centro mundial de turismo e lazer, definido pelo Estado e o rumo de desenvolvimento do Governo da RAEM, foi encomendado às instituições académicas um conjunto de estudos em diferentes temas, nomeadamente, segurança de informação, avaliação do Governo Electrónico, cidade inteligente e desenvolvimento sustentável. O Governo da RAEM vai



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

acompanhar e rever o actual desenvolvimento do Governo Electrónico e elaborar, com base nos referidos estudos e conjugando as necessidades da RAEM, o Planeamento Geral para o Governo Electrónico 2015-2019, com vista a proporcionar as bases e as orientações para o desenvolvimento do Governo Electrónico, assim como aperfeiçoar continuamente o seu trabalho nos diferentes âmbitos deste projecto.

25 de Abril de 2014

O Director dos SAFF,

José Chu

Tradutora: Wu Chon Kit

Letrada: Maria Manuel Borralho Ferreira