



(Tradução)

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

Resposta à interpelação escrita apresentada pela deputada à Assembleia Legislativa, Lei Cheng I

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo e tendo em consideração os pareceres da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública (SAFP), apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Lei Cheng I, de 24 de Março de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 260/E222/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa de 5 de Abril de 2016 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 6 de Abril de 2016:

É do conhecimento da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude (DSEJ) que a divulgação de mensagens sobre a suspensão das aulas em situações de tempestade tropical ou chuva intensa e outras mensagens similares afecta muitos cidadãos, pelo que lhe tem atribuído grande importância e criou um grupo de trabalho especializado para a sua coordenação e acompanhamento. Durante a simulação e teste efectuados na manhã do dia 21 de Março do corrente ano, um órgão de comunicação social televisivo cometeu um lapso que teve grande impacto nos residentes. No entanto, a DSEJ entendeu que também teve responsabilidades no sucedido e apresentou as suas sinceras desculpas aos residentes. De futuro, a DSEJ irá empenhar-se na revisão dos detalhes respeitantes aos respectivos trabalhos, elevando a capacidade de resposta às crises, procurando prestar um serviço mais rigoroso e eficaz aos residentes.

Ampliação do Centro de Dados do Governo e aperfeiçoamento da capacidade de resposta do *website*

O Governo da RAEM tem estado atento ao desenvolvimento do Governo Electrónico e tem-se empenhado na construção contínua de redes e instalações básicas, com o objectivo de proporcionar estruturas com estabilidade e segurança, que podem promover a digitalização da gestão interna da administração e dos serviços prestados pelos serviços públicos. O primeiro Centro de Dados do Governo da RAEM, uma estrutura básica de gestão centralizada e uniformizada para o fornecimento de dados e serviços de *backup* dos serviços públicos, entrou em funcionamento em 2010, cujos serviços, até ao presente, foram usados por cerca de 40 serviços públicos. De acordo com o Planeamento Geral do Governo Electrónico da Região Administrativa Especial de Macau 2015 – 2019, o Governo da RAEM irá continuar a acrescentar mais funções ao Centro de Dados do Governo e reforçar a respectiva gestão e, ao mesmo tempo,



(Tradução)

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

planeia instalar o segundo centro na região, num local geograficamente distinto da localização do centro já existente. Presentemente, os SAEP desenvolvem os respectivos trabalhos, prevendo-se que após a ampliação, o Centro de Dados do Governo fique dotado de capacidade de computação em nuvem que contribui para, combinando com a entrada em funcionamento do segundo Centro de Dados, reforçar a segurança, fiabilidade, extensão e armazenamento da estrutura básica geral de informações do Governo da RAEM, podendo assim suportar satisfatoriamente os serviços que utilizam o sistema de serviços electrónicos, resolvendo os problemas do aumento exponencial de utilizadores nas situações imprevistas.

A experiência obtida com a simulação e o teste, acima referidos, demonstraram que a rede informática estabelecida é cada vez mais importante para aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo governo. Assim, nos últimos anos, a DSEJ tem acompanhado o número de acessos ao seu *website* e a estabilidade do sistema, avaliando o impacto do lançamento de novos serviços electrónicos em toda a rede. Para responder ao elevado número de visitantes em alturas de pico, em 2014, a DSEJ aumentou a largura de banda e a velocidade da rede, simplificou as informações da respectiva página de divulgação de mensagens e adquiriu novos servidores e largura de banda da rede para efeitos de derivação.

No teste realizado na manhã do dia 21 de Março, a razão principal do engarrafamento surgido na rede teve a ver com a operação de derivação que não foi iniciada nem funcionou. Em resultado, a DSEJ irá compilar as experiências obtidas, nomeadamente, para ajustar a estrutura do *website*, aumentar a capacidade e estabilidade do sistema e ainda supervisionar, de forma contínua, a eficácia da execução das respectivas medidas. Por outro lado, como forma de prevenção, a DSEJ pretende criar um servidor especial para membros do grupo de gestão de crises das escolas e órgãos de comunicação social, de forma a garantir que o respectivo pessoal possa obter imediata e directamente as mensagens exactas da suspensão de aulas. A DSEJ criará ainda um grupo de conversação numa aplicação, de modo a que o pessoal da DSEJ, dos serviços públicos envolvidos e de órgãos de comunicação social possam receber, em simultâneo, as mensagens sobre a suspensão das aulas em situações de tempestade tropical ou chuva intensa.

Incrementar o número de canais de divulgação de mensagens, facilitando o acesso da população às informações oficiais exactas



(Tradução)

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

No que diz respeito aos organismos do Governo da RAEM, quanto ao mecanismo de divulgação de informações, actualmente, todos mantêm um contacto com o público, não só através dos meios de comunicação tradicionais, como divulgam também informações através do portal do Governo, de vários *websites* dos serviços públicos e *websites* exclusivos com temas específicos. Além disso, devido ao uso generalizado de dispositivos móveis e de aplicações para telemóvel destinadas ao envio rápido de notificações, os serviços públicos lançaram, sucessivamente, aplicações móveis através das quais fornecem informações sobre trânsito, estado do tempo, situação de espera dos serviços prestados nos serviços de urgência médica, entre outros, permitindo aos cidadãos tomar conhecimento das situações de modo a prevenirem-se. Relativamente ao desenvolvimento da aplicação de novos meios de comunicação, recentemente, alguns serviços públicos criaram a sua conta oficial na plataforma de *Wechat*, através da qual os cidadãos podem aceder e obter informações. E, de acordo com o planeamento quinquenal do Governo Electrónico, o Governo da RAEM irá também estudar “políticas e propostas técnicas para o envolvimento dos meios de comunicação social como forma de divulgar as informações do Governo”, com o objectivo de permitir que os cidadãos, através de diversos meios de comunicação social, acedam de forma mais fácil às informações e aos serviços de que necessitam.

Para assegurar que, quando ocorram situações de crise, os encarregados de educação, alunos e escolas possam obter informações oficiais exactas, a DSEJ irá aumentar o número de canais de divulgação de mensagens, evitando o risco de erros concentrando as informações num único canal. Por um lado, a DSEJ está empenhada na criação de uma conta oficial na aplicação *Wechat*, prevendo-se que esta entre em funcionamento no prazo de dois meses, de modo a prestar o serviço ao público. Por outro lado, irá aperfeiçoar o seu *website*, bem como o serviço de mensagens de notificação da sua aplicação de telemóvel para que os cidadãos possam ter acesso às informações oficiais.

Continuaremos a reforçar a cooperação com os órgãos de comunicação social envolvidos, pelo que, no dia 22 de Março, a DSEJ realizou uma reunião de trabalho com a Teledifusão de Macau, S.A (televisão e rádio), a Macau Lotus TV Media via Satélite, a Companhia de Televisão por Satélite MASTV e a TV Cabo Macau, durante a qual se alcançou um consenso no sentido de reforçar a formação, de modo a garantir que todo o pessoal participante tenha um profundo conhecimento da operação em concreto de modo a evitar lapsos resultantes da mudança do pessoal responsável. Os



(Tradução)

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

alunos transfronteiriços podem adquirir informações relativas à suspensão de aulas através do canal televisivo MASTV que pode ser visto, simultaneamente, em Macau e no Interior da China, bem como podem obter a respectiva informação nos ecrãs de aviso localizados no posto fronteiriço das Portas do Cerco.

Além disso, para a revisão deste assunto, a DSEJ realizou, no dia 5 de Abril, uma reunião com os directores das escolas, respectivos responsáveis de todas as escolas de Macau e o pessoal dos vários serviços públicos e órgãos de comunicação social, para apresentar os “mecanismos de resposta para as escolas” e as novas medidas da DSEJ e auscultar as opiniões dos participantes na reunião. Assim, de futuro, a DSEJ reforçará ainda mais a comunicação com as instituições e órgãos de comunicação social, acima referidos, bem como serão desenvolvidas, em pleno, as funções das escolas.

A DSEJ continua a atribuir grande importância à segurança dos alunos e ao bem-estar de todos os cidadãos. Neste sentido auscultará, com uma atitude modesta e séria, as opiniões e sugestões dos residentes, de modo a melhorar, activamente, o mecanismo de trabalho, empenhando-se na melhoria da capacidade de prevenção e de resposta às crises, a fim de oferecer um melhor serviço aos residentes. Por outro lado, o Governo da RAEM continuará empenhado no reforço da qualidade dos serviços prestados através do Governo Electrónico, acompanhando, deste modo, a evolução dos tempos.

Aos 26 de Abril de 2016.

A Directora,
Leong Lai