



(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, Wong Kit Cheng

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Wong Kit Cheng, de 21 de Março de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 238/E203/V/GPAL/2016, da Assembleia Legislativa, de 29 de Março de 2016, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 30 de Março de 2016:

A DSEJ sabe que a divulgação de mensagens sobre a suspensão das aulas em situações de tufão ou chuvas intensas e outras mensagens similares, envolve todos os cidadãos, pelo que lhe tem atribuído grande importância, tendo criado um grupo de trabalho interno para a sua coordenação e acompanhamento. Em anos recentes, empenhou-se também no aperfeiçoamento do diploma relacionado com este assunto. De futuro, irá empenhar-se na revisão dos detalhes respeitantes aos respectivos trabalhos, elevando a capacidade de resposta às crises, procurando um serviço mais rigoroso e eficaz para os residentes.

Reforçar a comunicação e aumentar a eficácia da simulação e teste

Dado que este trabalho é realizado por pessoal que pode sofrer alterações anuais na sua composição e envolve vários serviços, órgãos de comunicação social e escolas, a DSEJ organiza anualmente, antes da chegada da época das chuvas (por alturas do mês de Março), um teste de divulgação das mensagens sobre a suspensão das aulas em situações de tufão ou chuvas intensas. Em mais de 10 anos de execução, este teste tem-se revelado eficaz. Mas infelizmente, na simulação efectuada na manhã do dia 21 de Março do corrente ano, um órgão de comunicação social televisivo cometeu um lapso, durante a execução da mesma, que teve grande impacto nos residentes. Esta Direcção, no entanto, entendeu que também teve responsabilidades no sucedido e apresentou as suas sinceras desculpas aos residentes.

Para a revisão deste assunto, a DSEJ, no dia seguinte (22 de Março), 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, considerando que a simulação continua a ter a sua importância. Relativamente ao mecanismo de divulgação de mensagens de suspensão de aulas, a DSEJ e os respectivos órgãos de comunicação social chegaram, entretanto, a um consenso para aumentar o número de canais da comunicação. Para o efeito será criado um grupo de conversação numa aplicação, de modo a que o pessoal participante possa receber, em simultâneo, as mensagens sobre a suspensão das aulas em situações de tufão ou chuvas intensas; as instituições também reforçarão a formação para



(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

garantir que todo o pessoal participante tome conhecimento dos detalhes da operação em concreto para evitar lapsos resultantes da mudança do pessoal envolvido. Para além disso, a coordenação estreita com as escolas também é importante. No futuro, a DSEJ irá acompanhar de perto as mudanças de dirigentes escolares ou pessoal participante na divulgação das mensagens de suspensão de aulas envolvendo, prioritariamente, estas escolas nas simulações, a fim de garantir que nenhum erro ocorra durante a sua execução.

Resumir as experiências e melhorar a rede e canais da divulgação de mensagens da DSEJ

A experiência obtida com esta simulação e teste demonstraram que a rede informática estabelecida é cada vez mais importante para aumentar a qualidade dos serviços prestados pelo governo. Assim a DSEJ, nos últimos anos, tem acompanhado sempre o número de utilizadores do seu *website* e a estabilidade do sistema, avaliando o impacto do lançamento do novo serviço em toda a rede. De acordo com o registo diário, o número de visitantes do *website* da DSEJ é, em média, de cerca de 30.000 por hora (em alturas de pico é de 50.000 por hora). Para responder ao elevado acesso, a DSEJ em 2014 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 da manhã do dia 21 de Março, a razão principal do engarrafamento surgido na rede teve que ver com a operação de derivação que não foi iniciada nem funcionou. Para isso, a DSEJ irá compilar as experiências obtidas, 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. Concomitantemente, irá aumentar os canais de divulgação de mensagens. Em primeiro lugar, criará uma conta na aplicação *Wechat* para o público e criará, ainda, 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.

Empenhar-se no aperfeiçoamento da capacidade para tratar dos incidentes imprevistos

Para o tratamento dos incidentes imprevistos, a DSEJ desenvolveu um mecanismo definido. Em geral, os assuntos são tratados conjuntamente pelos responsáveis do departamento de relações públicas e de outros bem como por dirigentes da Direcção. Nos últimos anos, para conjugar com as mudanças ocorridas na sociedade, a DSEJ criou também um grupo de conversação numa aplicação para comunicar e acompanhar, de forma atempada, os acontecimentos. No teste realizado na manhã do dia 21 de Março deparou, num primeiro



(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

momento, com um lapso cometido pelo respectivo órgão de comunicação social e comunicou, imediatamente, com o mesmo de modo a efectuar a respectiva correcção; ao mesmo tempo, encarregou, de imediato, uma chefe e uma dirigente, de telefonarem para um programa de rádio com objectivo de explicar o ocorrido e evitar a divulgação, em maior grau, da mensagem errada.

No futuro, esta Direcção aperfeiçoará ainda mais a capacidade para tratar dos incidentes imprevistos. Por um lado, irá empenhar-se no aperfeiçoamento dos planos de tratamento, incluindo a pormenorização dos planos de tratamento dos diferentes incidentes imprevistos, entre eles, o plano de emergência na eventualidade de divulgação errada de mensagens de suspensão de aulas em situações de tufão ou chuvas intensas e também irá empenhar-se na elevação da capacidade de resposta do pessoal de relações públicas. Por outro lado, a maior parte dos incidentes imprevistos que estejam relacionados com a DSEJ envolve as escolas, e incluem os acidentes ocorridos com docentes e alunos, o impacto na segurança dos alunos, infracções/comportamentos desviantes dos docentes e alunos, conflitos entre alunos e docentes e pais ou encarregados de educação e o impacto na segurança das instalações escolares, entre outros, pelo que a DSEJ presta grande importância à preparação da resposta das escolas e à intervenção imediata nas crises. Esta Direcção de Serviços, no dia 5 de Abril, realizou uma reunião com directores e responsáveis das escolas de Macau e o pessoal respectivo dos vários serviços públicos e órgãos de comunicação social, para apresentar os “mecanismos de resposta das escolas” e as novas medidas da DSEJ e auscultar as opiniões dos participantes na reunião. Até agora, todas as escolas já criaram um “grupo de gestão de crises escolares” de acordo com as instruções da DSEJ, determinando a lista de pessoas de contacto em situações de emergência, criando e promovendo uma cultura activa e espírito de equipa nas escolas. Ao mesmo tempo, a DSEJ continuará a empenhar-se na ajuda às escolas para o bom aproveitamento dos recursos sociais, para a melhoria da saúde psicológica dos docentes e dos alunos e da capacidade para ultrapassar as dificuldades.

Esta Direcção continua a atribuir grande importância à segurança dos alunos e bem-estar de todos os cidadãos. Auscultará, com atitude humilde e séria, as opiniões e sugestões dos residentes, melhorará activamente, o mecanismo de trabalho e empenhar-se-á no aumento da capacidade de prevenção e de resposta às crises, a fim de oferecer um melhor serviço aos residentes.

Aos 8 de Abril de 2016.

A Directora,
Leong Lai