



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

Proposta de criação de uma plataforma online de consulta de andamento do casos da linha de emergência 999

Chan U Iong

06/07/2023

Com o desenvolvimento da sociedade, o volume de trabalho na área do policiamento torna-se cada vez mais pesado. Sempre que há uma emergência, seja pequena seja grave, a primeira coisa que vem à mente de muitos residentes é telefonar para a linha de emergência 999. Segundo informações disponíveis na *internet*, o Corpo de Polícia de Segurança Pública estabeleceu as indicações de cada chamada directa para a linha de emergência 999 ser atendida no prazo de nove segundos e de notificar os serviços competentes imediatamente após o recebimento da chamada, para que se enviem agentes da polícia, bombeiros, socorristas ou profissionais relevantes para o tratamento da ocorrência no local. Desse modo, já existe em Macau um mecanismo de resposta completo e eficaz. No entanto, quando se trata de pedidos de assistência que envolvem tratamento interserviços, o processo pode levar mais tempo. Como os pedidos de assistência são feitos através de chamadas, ambas as partes utilizam apenas o telefone para comunicar o caso ou fazer consultas, e por isso o processo demora muito tempo. Para o acompanhamento posterior do caso pelo denunciante que utiliza o 999 sem conhecer a pessoa de contacto, irão ser ocupados ainda mais os recursos da linha de emergência. A fim de melhor responder às necessidades do desenvolvimento social e de facilitar aos residentes e turistas o conhecimento do processo de assistência, sugiro:

1. É necessário classificar os casos de acordo com as suas características. Para os casos que demoram mais tempo a tratar, podem-se processar e registar os casos electronicamente. Além da aplicação do mecanismo de resposta original, o número do caso deve também ser enviado a quem pede ajuda em forma de SMS. Devem-se também disponibilizar uma plataforma ou sistema *online*, para que os requerentes de assistência consultem o andamento do caso.
2. Sugere-se a introdução de um sistema de conversão de voz em texto na linha de emergência 999 para ajudar o pessoal relevante a converter mais rapidamente o conteúdo dos pedidos de assistência de voz em texto electrónico, aumentando assim a eficácia do tratamento.
3. A longo prazo, é recomendável criar um sistema *online* de pedido de ajuda e de denúncia. Assim, além da descrição em voz actual, podem-se ainda fornecer aos requerentes de assistência informações como textos, imagens e gravações de voz.