

Seis sugestões para otimizar os serviços da “Conta Única de acesso comum”

Ho Weng Hong

3/2/2021

Com vista a prosseguir com a implantação do Governo electrónico, aumentou o número de utilizadores da “Conta Única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” (doravante designada por “Conta Única”), e por isso torna-se muito importante para os utilizadores agregar novas funções à “Conta Única”, melhorar a manutenção dos seus dispositivos e a facilidade de utilização do *layout* do ecrã. No entanto, muitos idosos têm dificuldade em utilizar os dispositivos electrónicos, e por isso é reduzido o seu desejo de os utilizar, o que não ajuda nada a melhorar a sua qualidade de vida. A este respeito, tenho as seguintes seis sugestões:

1. Acelerar a agregação das funções habitualmente mais utilizadas, incluindo o pagamento de muitas mais taxas diferentes, e serviços de aluguer de instalações e de locais, para criar maior conveniência para o público e aumentar a eficiência da Administração.
2. Aumentar o número de *widgets* no *layout* do ecrã dos dispositivos móveis. Os *widgets* podem ser fixos, conquanto o Governo determine as ligações (*links*) para os respectivos conteúdos, tornando assim mais conveniente para o Governo disseminar notícias e informações importantes que os cidadãos precisam de saber instantaneamente.
3. Criar *layouts* flexíveis. Embora a “Conta Única” possa vir a incluir mais serviços prestados por diferentes Serviços governamentais, o tipo de serviços requeridos varia entre os utilizadores. A função de *layout* flexível é semelhante à de gravar (guardar) páginas da *web* por meio dos recursos “Meus favoritos” ou “Marcadores”, permitindo aos utilizadores adicionar e/ou excluir itens (*widgets*) dos serviços mais utilizados no *layout* do ecrã de maneira mais flexível, eliminando assim o problema de ter de pesquisar (separadamente) vários serviços comumente usados.
4. Adicionar uma lista de serviços recomendados. Utilizar os mega dados (*Big Data*) para saber quais os tipos de serviços de que os diferentes grupos de cidadãos mais necessitam e, posteriormente, fornecer-lhes uma lista de serviços recomendados a título de orientação, que podem ser integrados com um *layout* flexível para criar mais comodidade aos utilizadores da “Conta Única”.



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

5. Incentivar o entusiasmo dos idosos para utilizarem a tecnologia inteligente. O Governo pode organizar, por iniciativa própria, cursos sobre como usar dispositivos inteligentes para idosos, ou co-organizá-los com associações cívicas locais.
6. Reforçar a manutenção dos sistemas de governo electrónico, pois tal pode beneficiar a população de Macau. Já ocorreram problemas de IT, tais como o problema técnico na *firewall* que ocorreu em Janeiro, que afectou não apenas o funcionamento do governo electrónico, mas também minou a credibilidade do Governo da RAEM. Portanto, devem ser feitas manutenção e protecção eficientes para se evitar o mau funcionamento ou os ataques de *hackers*.