



譯本

TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Si Ka Lon

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, cumpre-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Si Ka Lon, de 24 de Julho de 2015, enviada a coberto do ofício n.º 691/E530/V/GPAL/2015 da Assembleia Legislativa e recebido pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 31 de Julho de 2015.

1. O Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) tem envidado esforço no aperfeiçoamento do regime de avaliação do desempenho dos dirigentes, conjugando a gestão do desempenho da Administração Pública com o regime de responsabilidade dos dirigentes e, a partir da base existente, introduziu a terceira parte sendo constituída por instituição académica para efectuar estudos sobre a qualidade dos serviços prestados pelos serviços públicos, que servem de base para a criação do mecanismo de avaliação do público da qualidade dos serviços públicos prestados.

No ano passado, o Governo da RAEM introduziu, a título experimental, uma instituição académica como terceira parte para estudar a qualidade dos serviços prestados pelos seguintes serviços públicos: Direcção dos Serviços de Identificação, Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e Direcção dos Serviços de Turismo, e os dados de desempenho desse estudo servem de referência para avaliar o desempenho dos dirigentes e, posteriormente, esse mecanismo será implementado noutros níveis e áreas de serviço público.



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

Os resultados deste estudo revelaram que a natureza distinta do serviço público prestado deve ser ponderado na criação deste mecanismo, e como será um mecanismo de avaliação permanente, deve fazer uma ponderação geral dos dados obtidos para que se conhecer bem e de forma científica a avaliação do público dos próprios serviços públicos e dos respectivos serviços prestados.

Actualmente, o Governo da RAEM colabora com duas instituições académicas para criar um mecanismo de avaliação independente, cujos trabalhos estão a ser desenvolvidos de forma empenhada e ordenada, prevendo-se que o estudo esteja concluído em finais do corrente ano.

— No início de 2016, o Governo da RAEM vai aplicar e testar esse mecanismo e os serviços públicos que prestam serviços ao público serão submetidos, por fases, de acordo com as funções do serviço público e a natureza dos serviços prestados, ao estudo e avaliação que será assegurada por uma terceira parte independente. Os resultados desse estudo servirão de referência para a avaliação do desempenho dos dirigentes e constituem orientações para um desenvolvimento sustentável dos serviços públicos prestados.

2. O regime de avaliação do desempenho anterior tinha como objectivo o desempenho individual, o novo regime vai alterar o modo de avaliação, que vai centrar-se nos objectivos e nas tarefas principais da acção governativa do Governo, sendo clarificadas as responsabilidades de dirigentes, chefias e trabalhadores dos serviços públicos e os objectivos pretendidos com o seu desempenho. Ao mesmo tempo, será introduzido, por fases, o mecanismo de avaliação efectuada pela terceira parte, de modo que o desempenho



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

organizacional e a qualidade dos serviços prestados serão considerados na avaliação.

A clarificação da responsabilidade e do objectivo individual, a avaliação do desempenho organizacional e dos serviços prestados, permitem que os trabalhadores de diversos níveis cumprem as suas atribuições de acordo com os objectivos clarificados, e detectando as insuficiências no trabalho e as formas de aperfeiçoamento, os trabalhadores com bom desempenho serão elogiados e reconhecidos e será assegurada formação e apoio adequado, mas será apurada a responsabilidade, quantos aos trabalhadores com desempenho insuficiente, motivando desta forma o aperfeiçoamento contínuo do desempenho dos trabalhadores de diversos níveis. No futuro, em conjugação com a reforma dos regimes de acesso, avaliação e formação, os trabalhadores com bom desempenho terão mais oportunidade de prolongar a sua vida profissional e desenvolver as qualidades individuais, para que seja atingido o objectivo de estimular os trabalhadores de diversos níveis a cumprir melhor as suas funções.

3. O Governo da RAEM tem envidado esforço na adopção de métodos e medidas adequadas, com vista a elevar e melhorar ainda mais a eficácia da coordenação e cooperação inter-serviços. Em relação aos trabalhos inter-serviços estabelecidos nas linhas de acção governativa, os serviços com as respectivas atribuições, tendo em vista o mesmo objectivo geral, procedem às tarefas, separando-as de acordo com as atribuições próprias, para clarificar a responsabilidade que cada um deve assumir e, em conjugação com o mecanismo de cooperação inter-serviços, iniciar o respectivo trabalho. O Governo da RAEM, por sua vez, através de medidas de ajustamento das



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

funções, optimização do funcionamento interno e electronização, vai continuar a elevar e melhorar o desempenho de cooperação inter-serviços.

O Governo da RAEM dispõe de mecanismo de tratamento de queixas e sugestões, se os cidadãos tiverem opiniões sobre os serviços ou trabalhos dos serviços públicos, podem apresentá-las directamente ao serviço público, ou por telefone e correio electrónico ou apresentar pessoalmente, opiniões, sugestões e queixas junto do Centro de Informações ao Público, a quem compete proceder ao reenvio e acompanhamento de casos.

No futuro, o Governo da RAEM, com base nos respectivos dados, através de coordenação e cooperação inter-serviços, e para satisfazer as necessidades de optimização do desempenho, irá fazer análise e melhorar de forma contínua os problemas que mais preocupam os cidadãos.

Aos 11 de Novembro de 2015.

O Director,

Kou Peng Kuan

Tradutor: Cheang A Chao

Revisora: Fernanda de Almeida Ferreira