



譯本

TRADUÇÃO

Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Ho Ion Sang

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Ho Ion Sang, de 11 de Março de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 218/E185/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 22 de Março de 2016:

1. Actualmente o Governo da RAEM está a implementar o regime de avaliação do desempenho dos dirigentes, com um sistema de avaliação padronizado e diversificado, para avaliar o desempenho dos dirigentes. Ao mesmo tempo, através do mecanismo de avaliação do Regime de reconhecimento da carta de qualidade, tenciona alargar o âmbito de avaliação de desempenho para os níveis organizacionais e aos serviços públicos. Para melhorar continuamente a avaliação do desempenho e elevar a sua cientificidade e imparcialidade, o Governo da RAEM irá introduzir um mecanismo de avaliação por terceiros que presentemente está entregue a institutos académicos para a concepção da estrutura e estima dar início, em meados deste ano, à primeira fase dos trabalhos de avaliação de mais de 50 serviços públicos e à recolha das avaliações subjectivas dos residentes quanto aos serviços prestados pelo Governo e das diversas entidades públicas no intuito de servirem de referência para os trabalhos de avaliação do desempenho destes serviços. Ainda, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos irá melhorar o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade tornando os resultados de avaliação obtidos por uma terceira parte o elemento principal dos trabalhos de avaliação periódicos aos diversos serviços públicos realizados por essa parte.



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

2. Relativamente à transparência das informações, actualmente todos os serviços que prestam serviço ao público e os serviços que obtiveram o reconhecimento da Carta de Qualidade dos Serviços, publicam periodicamente a sua taxa de cumprimento, os resultados dos inquéritos obtidos sobre a satisfação dos residentes, as informações da situação das soluções de reclamações e sugestões, para que os residentes tenham conhecimento da situação do cumprimento da carta de qualidade nos serviços públicos e da qualidade da prestação de serviços. A Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública irá divulgar periodicamente através da Página Electrónica Temática sobre a Optimização dos Serviços Públicos da Região Administrativa Especial de Macau para facilitar ao público as informações de eficiência dos diferentes serviços públicos. Futuramente, o Governo da RAEM irá cooperar com uma terceira parte para iniciar com os trabalhos de avaliação e publicar atempadamente de forma adequada as informações do desempenho dos diversos serviços.
3. Para promover o desenvolvimento do Centro Mundial de Turismo e Lazer, o Governo da RAEM elaborou o projecto do Plano Quinquenal de Desenvolvimento da RAEM (2016-2020) e assim como definiu os respectivos índices de avaliação e em articulação com o mecanismo de avaliação da terceira parte que foi referida anteriormente, conjugando as sugestões e avaliações de satisfação da população quanto aos serviços prestados pelos diversos serviços públicos com a governação e eficiência dos serviços públicos, de modo a realizar uma avaliação faseada e periódica dos respectivos trabalhos através da gestão do procedimento de avaliação, para poder efectuar os trabalhos de melhoramentos de forma atempada e garantir a concretização dos objectivos discutidos pela sociedade, tal como garantir a realização no período de tempo



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

previsto dos objectivos estratégicos globais de “Um Centro” do Governo da RAEM.

No futuro, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos irá requerer que sejam aplicadas as sugestões dos residentes fornecidas à terceira parte nos trabalhos de melhoramento sustentável dos serviços públicos, para elevar o nível de satisfação da população e ao mesmo tempo impulsionar o desempenho de toda a Administração.

Aos 28 de Abril de 2016.

O Director do SAFP,

Kou Peng Kuan

Intérprete-tradutora: Carmen Chan Garcia

Letrada: Maria Manuel Ferreira