



## Resposta à interpelação escrita apresentada pela Deputada à Assembleia Legislativa, Song Pek Kei

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, cumpre-me apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Song Pek Kei, de 20 de Junho de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 555/E457/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa, recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo a 1 de Julho de 2014:

1. Para implementar o regime de avaliação do desempenho dos trabalhadores dos serviços públicos e o respectivo regime dos prémios, o Governo da Região Administrativa Especial de Macau motiva os trabalhadores, melhora o desempenho, incentiva a comunicação vertical, aperfeiçoa a gestão dos recursos humanos e otimiza a qualidade da prestação de serviços, bem como realiza estudos aprofundados, tendo como referência os métodos de avaliação adoptados pelos diversos países e territórios e em conjugação com a realidade de Macau.

O regime de avaliação baseiam-se em critérios, métodos e processos de avaliação científicos, tendo determinado de forma clara os objectivos e os princípios de avaliação, alargou as categorias das menções, aperfeiçoou o regime das reuniões de avaliação, introduziu a auto-avaliação e o questionário de avaliação de chefia que é preenchido pelo subordinado, criou a “Comissão Paritária” para tratar dos processos das reclamações em relação aos resultados da avaliação, entre outros, com o objectivo de melhor reflectir o desempenho dos trabalhadores dos serviços públicos através de forma objectiva, transparente e justa.



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

Consoante o valor obtido com o desempenho do trabalhador é-lhe atribuída uma das seguintes menções qualitativas: “Excelente”, “Satisfaz Muito”, “Satisfaz”, “Satisfaz Pouco” ou “Não Satisfaz”. Relativamente aos trabalhadores que carecem de aperfeiçoamento, prestamos apoio ou atribuímos-lhes uma sanção e em relação aos trabalhadores que obtiveram a menção “Excelente” elogiamos o seu desempenho e atribuímos-lhe prémios. E, a menção “Satisfaz Muito”, não é a menção mais elevada, significa que os trabalhadores podem ainda continuar a melhorar o seu desempenho.

A implementação da avaliação do desempenho e do regime dos prémios, permite a definição conjunta dos objectivos de trabalho entre os subordinados e o superior hierárquico no Governo da RAEM e através da apresentação de opiniões e do mecanismo de atribuição de prémios, promove a elevação da eficácia dos trabalhadores.

2. Para assegurar a justiça e a eficácia da avaliação do desempenho dos trabalhadores dos serviços públicos, o “Regime geral de avaliação do desempenho dos trabalhadores da Administração Pública” prevê que os notadores designados devem ser o superior hierárquico imediato responsável pela orientação, coordenação e controlo da actividade do notado, para que durante o período de desempenho, o notador melhor conheça o trabalho efectuado pelo notado. E, os dirigentes do serviço ou entidade devem realizar anualmente uma reunião conjunta com os notadores, para indicar, de forma uniformizada, os critérios e os procedimentos adoptados para o processo de avaliação do desempenho de todos os notados.

O notador deve realizar três reuniões de avaliação com o notado, para definir



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

em conjunto os objectivos de trabalho, as tarefas da sua responsabilidade, os resultados a atingir, os critérios de pontuação e acompanhar o desempenho durante o período de desempenho (a meio do ano), bem como, efectuar ajustamento na atribuição de tarefas, proporcionando ao notado e ao notador mecanismos de comunicação e auto-avaliação dos resultados, com intuito de procurar em conjunto a metodologia para melhorar a eficácia. Em simultâneo, o “Guia de pontuação” utilizado no âmbito dos processos de avaliação aprovados pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 272/2004, onde consta de forma clara os factores do desempenho a que estão sujeitos o trabalhador e as diferentes categorias da menção na avaliação.

O sistema assegura a uniformização dos diversos critérios e processos, de modo que a pontuação final da avaliação reflecta de forma objectiva o desempenho do trabalhador.

E, os artigos 18.º e 21.º constante nas “Disposições complementares do estatuto do pessoal de direcção e chefia” determinam que o dirigente deve com justiça, imparcialidade e critérios uniformes, dinamizar e acompanhar o processo de avaliação de desempenho dos trabalhadores do serviço e a chefia deve proceder de forma justa, imparcial e objectiva à avaliação do desempenho dos trabalhadores cuja avaliação lhe esteja cometida. E, é criado em cada serviço uma “Comissão Paritária”, a qual é composta por representantes do serviço e dos notados, em número igual, e exige-se que os membros exercem as suas funções com independência, isenção e imparcialidade, tratando as reclamações apresentadas pelo notado, para tornar o resultado da avaliação do desempenho mais justo, isento, imparcial e com credibilidade.



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

Desde a implementação do regime de avaliação do desempenho dos trabalhadores dos serviços públicos, o Governo da RAEM tendo acompanhado de forma contínua a situação de execução, tendo utilizado vários meios para recolher as dúvidas, opiniões e propostas junto dos serviços e entidades públicas e dos seus trabalhadores sobre esse regime, assim como tem efectuado uma avaliação contínua e empenhou-se em adoptar medidas de aperfeiçoamento do regime.

3. O Governo da RAEM motiva não só os trabalhadores para o bom desempenho das suas funções, através do aperfeiçoamento regime de avaliação do desempenho, como tem introduzido acções de formação como um dos requisitos obrigatórios no actual regime de acesso, que por um lado assegura que o trabalhador promovido possua as capacidades necessárias e por outro lado promove a aprendizagem contínua e a cultura de auto-estima.

Além disso, tem introduzido sucessivamente os critérios de gestão científica e optimizado a avaliação dos serviços prestados, exigindo aos serviços públicos do Governo que prestam serviços externos obter o reconhecimento da Carta de Qualidade, a implementação do inquérito sobre o grau de satisfação do utente e o estabelecimento do mecanismo de tratamento de queixas eficaz, bem como, a implementação do Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade. Entretanto, os serviços públicos são motivados para obter a certificação ISO, a fim de promover o funcionamento e a qualidade de serviço prestado pelos serviços públicos, e elevar de forma contínua a eficácia de trabalho dos trabalhadores dos serviços públicos. Em simultâneo, tem realizado o “Plano sobre a Criatividade dos Funcionários Públicos no Trabalho”, com o objectivo de motivar os trabalhadores dos serviços públicos, a título individual ou em grupo, para efectuar



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

estudos sobre temas relacionados com a reforma da administração pública, e desta forma, estimular o raciocínio criativo, elevar a qualidade pessoal e juntar a sinergia de cooperação de equipa.

Aos 21 de Julho de 2014.

O Director dos SAFF,

José Chu

Tradutor: Glória do Espírito Santo

Revisora: Fernanda de Almeida Ferreira