



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

Resposta à interpelação escrita apresentada pela deputada à Assembleia Legislativa, Leong On Kei

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Leong On Kei, de 15 de Julho de 2015, enviada a coberto do ofício n.º 649/E499/V/GPAL/2015 da Assembleia Legislativa de 16 de Julho de 2015 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 17 de Julho de 2015:

O Governo da RAEM dá grande importância quer à educação quer à formação de talentos. A fim de encorajar a população a aumentar a sua qualidade e capacidades pessoais através do aperfeiçoamento contínuo dos seus conhecimentos, de modo a promover, de forma global, o progresso e o desenvolvimento de Macau, foram lançadas, em 2011 e 2014, as duas fases do Programa de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento Contínuo, fornecendo aos residentes de Macau com, pelo menos, 15 anos completos, um subsídio para aperfeiçoamento de conhecimentos, o qual se revelou já um sucesso considerável no que toca ao incentivo à participação no aperfeiçoamento e na aprendizagem por parte dos residentes. Até ao dia 30 de Junho de 2015, foi autorizada, na segunda fase do programa, a realização de um total de 59.850 cursos, tendo-se registado a utilização de mais de 290.000.000,00 de patacas em subsídios, com mais de 560.000 vagas disponibilizadas aos residentes locais, impulsionando cerca de 80.000 residentes para a aprendizagem contínua e registando um total de 143.000 participações em cursos e exames.

Fiscalizar de forma rigorosa as inscrições

Relativamente às inscrições, de um modo geral, para participar nos cursos de educação contínua e exames de credenciação organizados pelas instituições locais, os residentes devem munir-se do bilhete de identidade para inscrever-se na instituição organizadora, por meio de uma máquina leitora de cartões, fornecida por esta Direcção de Serviços, com o intuito de prevenir o furto de uso de dados pessoais, por outrem, para obter o subsídio. Caso a pessoa que pretende fazer a inscrição não esteja disponível a fazê-la pessoalmente, o seu mandatário tem que



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

apresentar o seu bilhete de identidade, a cópia do bilhete de identidade dessa pessoa e a respectiva procuração, por ela assinada (ou seja, inscrição efectuada por meio do plano de reserva). Terminada a inscrição, o sistema notificará automaticamente o residente através de sms ou e-mail, podendo este consultar, a qualquer momento, os detalhes da despesa na sua conta de aperfeiçoamento individual.

Para as inscrições feitas através do plano de reserva, de acordo com a sua percentagem, esta Direcção de Serviços efectua uma fiscalização aleatória, incluindo o contacto telefónico com o interessado para confirmar a sua inscrição, bem como solicita à instituição organizadora a entrega da cópia do seu bilhete de identidade e a respectiva procuração assinada, para confirmar se a instituição cumpriu ou não as instruções de trabalho. De acordo com as informações desta Direcção de Serviços, de 2014 a 30 de Junho de 2015, não foi detectada qualquer situação de fraude nas inscrições efectuadas sob o plano de reserva. No entanto registaram-se situações de vício administrativo em algumas instituições (como por exemplo lapsos no arquivo das cópias do bilhete de identidade dos residentes e das procurações assinadas, para efeitos de fiscalização desta Direcção de Serviços). Assim sendo, esta Direcção de Serviços tem emitido várias advertências, a fim de urgir as instituições ao cumprimento efectivo das instruções.

Há algum tempo foram publicadas notícias nos jornais de que uma instituição teria ajudado os residentes a inscrever-se por meio do plano de reserva, não pedindo aos seus mandatários a apresentação das cópias do bilhete de identidade dos interessados e das procurações por eles assinadas. Depois desta Direcção de Serviços ter tomado conhecimento sobre o caso, enviou de imediato pessoal para o acompanhamento e investigação e verificou que a instituição não cumpriu por completo as instruções do subsídio, pelo que emitiu de imediato advertência, pedindo a sua correcção para evitar a repetição de incidentes semelhantes no futuro.

Aperfeiçoar vários aspectos da gestão do programa

Esta Direcção de Serviços deu extrema importância às ideias e sugestões apresentadas pelo Comissariado da Auditoria no seu relatório de 2012 sobre o Programa de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento Contínuo, daí que tenha adoptado



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

uma série de medidas para aperfeiçoar o mecanismo de gestão e fiscalização referentes ao processo de solicitação, apreciação e realização dos itens. Após alguns anos de funcionamento, conseguiu estabelecer-se um mecanismo de gestão relativamente aperfeiçoado.

Por um lado, esta Direcção de Serviços introduziu, por iniciativa própria, o sistema de gestão de qualidade aceite internacionalmente. Para fornecer aos residentes serviços de melhor qualidade e mais convenientes, após preparação e organização, foi introduzida, em primeiro lugar, a ideia de gestão internacional de qualidade nos trabalhos de “solicitação pessoal, apreciação e pagamento” do programa, como também reforçada a formação do pessoal e melhorado o processo administrativo. Feita a apreciação interna, a apreciação da primeira fase e a apreciação formal, em 2015, o programa conseguiu obter, com sucesso, o Certificado do Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2008. Este certificado é reconhecido pelo Serviço de Acreditação do Reino Unido (*United Kingdom Accreditation Service*), o que significa que o sistema de gestão de qualidade do programa atingiu o padrão internacional. Actualmente esta Direcção de Serviços encontra-se a preparar a integração de trabalhos de outros âmbitos do programa no sistema de gestão de qualidade, de modo a obter a acreditação internacional em pleno.

Por outro lado, a fim de aperfeiçoar continuamente a gestão e a fiscalização do programa, de acordo com a legislação, esta Direcção de Serviços efectua vistoria *in loco*, fiscalização aleatória de casos, apreciação de documentos, visita e tratamento de queixas e caso seja detectada alguma irregularidade, é instaurado um processo administrativo, aplicadas sanções ou o processo transferido para órgãos de polícia criminal e judicial, para assegurar a utilização adequada do erário público. Por forma a aumentar a regularização da apreciação dos itens e a eficácia da fiscalização das instituições, esta Direcção de Serviços melhorou o sistema *online* e a informação e aperfeiçoou os critérios de apreciação, bem como as instruções internas de fiscalização.

Actualmente, esta Direcção de Serviços encontra-se a realizar uma avaliação intercalar do Programa de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento Contínuo dos anos



Tradução

澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
教育暨青年局
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

2014 a 2016, estudando a viabilidade de medidas inovadoras, a elaboração de instruções de trabalho para a entrevista aleatória via telefone, vistoria *in loco*, inquérito *online*, entrevista aprofundada e pessoal de vistoria, bem como o aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos, acreditando que estes permitirão desenvolver a maior eficácia do programa, promovendo o desenvolvimento sustentável de Macau.

Aos 24 de Julho de 2015

A Directora,
Leong Lai