

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços entre 2020 e 2022

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
				2020	2021	2021	2022	2022	2022
1	Consulta sobre as formalidades administrativas	1	Atendimento de chamadas de consulta dos cidadãos dentro de 30 segundos durante o horário de expediente	85%	97.3%	90%	82.26%	90%	88.24%
		2	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos feitas fora do horário de expediente Obs. 1	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		3	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos feitas durante o horário de expediente Obs. 1	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		4	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos Obs. 2	—	—	—	—	98%	99.37%
		5	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente 【Nota: Para a resposta sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】 Obs. 1	98%	100%	98%	(Não há caso)	98%	100%
		6	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】 Obs. 1	98%	100%	98%	100%	98%	(Não há caso)
		7	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】 Obs. 2	—	—	—	—	98%	100%
		8	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou correio electrónico	98%	100%	98%	100%	98%	99.43%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		9	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou correio electrónico 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】	98%	97.3%	98%	99.68%	98%	98.66%
		10	Será respondido no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da Conta Única de Macau 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】 ^{Obs. 3}	—	—	—	—	98%	99.24%
2	Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	11	O processo será encaminhado aos serviços competentes no prazo de 6 dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo 【Nota: O processo só pode ser aberto e encaminhado aos serviços competentes se o interessado apresentar os dados necessários. No entanto, caso o interessado deseja apresentar queixa dos serviços públicos, o interessado deve indicar o assunto de queixa, as horas do acontecimento, o local ou as pessoas envolvidas, etc.; caso deseja apresentar sugestão, o interessado deve especificar o assunto. E chama-se ainda atenção para o seguinte: (a) Se o caso for apresentado sob anonimato, este pode não ser tratado pelos serviços competentes; (b) Se pedir o sigilo dos dados pessoais, o CIP irá indicar instruções conforme a situação do caso; (c) Se o caso de queixa diz respeito a interesses directo, pessoal ou legítimo (isto é, quando o caso diz respeito directamente ao interesse pessoal do interessado e estando lesado em virtude dos procedimentos administrativos), o interessado deve proporcionar a sua própria identificação, como o nome e o endereço.】	98%	98.4%	98%	100%	98%	99.29%
		12	Será transmitido por telefone a resposta dos serviços competente ao interessado no prazo de 3 dias úteis 【Nota : A tradução da resposta para língua oficial ou para inglês implica mais 5 dias úteis.】	98%	99.4%	98%	100%	98%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
				2020		2021		2022	
		13	Será transmitido por escrito a resposta dos serviços competente ao interessado no prazo de 6 dias úteis 【Nota : A tradução da resposta para língua oficial ou para inglês implica mais 5 dias úteis.】	98%	99.7%	98%	99.92%	98%	99.61%
3	Apoio técnico à divulgação das informações administrativas	14	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o aluguer de espaço de vitrina para publicidade do Centro de Informações ao Público. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】 ^{Obs. 1}	90%	100%	98%	100%	98%	100%
		15	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta ao pedido por escrito de autorização do sistema informático de Resultados das Deslocações ao Exterior em Missão Oficial de Serviço dos Trabalhadores dos Serviços Públicos. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】	—	—	—	—	90%	100%
		16	No prazo de 15 dias úteis, será dada resposta ao pedido por escrito de apoio técnico-administrativo prestado aos serviços públicos na execução das Instruções relativas à publicitação dos «Resultados das deslocações ao exterior em missão oficial de serviço dos trabalhadores dos serviços públicos» e na utilização do sistema referido. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】	—	—	—	—	90%	100%
		17	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o aluguer da zona reservada destinada à prateleira de brochuras do Centro de Informações ao Público. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】 ^{Obs. 1}	—	—	—	—	90%	100%
		18	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o serviço de distribuição de produtos promocionais para notícias recentes do Centro de Informações ao Público. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】 ^{Obs. 1}	—	—	—	—	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		19	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o serviço de exibição de cartazes do Centro de Informações ao Público. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】 Obs. 1	—	—	—	—	90%	100%
		20	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o serviço de projecção de ficheiros de Multimédia do Centro de Informações ao Público. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】	—	—	—	—	90%	100%
4	LEGISMAC	21	Os títulos dos diplomas publicados na Série I do Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau vão ser disponibilizados para LEGISMAC no prazo de 5 dias úteis contado a partir do dia seguinte ao da sua publicação	90%	100%	90%	100%	—	—
5	Serviço de Tradução Escrita nas Línguas Chinesa e Portuguesa	22	Tempo necessário para a tradução da designação de sociedades: 2 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data de entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		23	Tempo necessário para o serviço de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com baixo grau de dificuldade e que tenham menos de 400 caracteres chineses: 4 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		24	Tempo necessário para o serviço urgente de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com baixo grau de dificuldade e que tenham menos de 400 caracteres chineses: 2 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto		Taxa de cumprimento efectivo		Taxa de cumprimento previsto		Taxa de cumprimento efectivo	
				2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
		25	Tempo necessário para o serviço de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com normal grau de dificuldade e que tenham mais de 400 caracteres chineses: 15 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		26	Tempo necessário para o serviço urgente de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com normal grau de dificuldade e que tenham mais de 400 caracteres chineses: 10 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		27	Para a tradução escrita dos documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com elevado grau de dificuldade, no prazo de 3 dias úteis, após a entrega dos documentos, o SAEP dará uma resposta sobre o tempo necessário para tradução. 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		28	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos do tempo necessário para a tradução escrita nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	Serviço de Interpretação nas Línguas Chinesa e Portuguesa (Interpretação Simultânea ou Consecutiva)	29	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta às entidades públicas ou privadas sobre a aceitação / rejeição do pedido de tradução oral nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 Obs. 4	90%	100%	—	—	—	—	—	—
		30	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos sobre a aceitação / rejeição do pedido de interpretação nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 Obs. 4	90%	100%	90%	100%	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		31	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta às entidades privadas sobre a aceitação / rejeição do pedido de interpretação nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 Obs. 4	90%	100%	90%	100%	90%	100%
7	Serviço de Autenticação de Traduções Particulares Obs.5	32	No prazo de 3 dias úteis, o requerente será informado da data prevista para a entrega do trabalho 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
8	Pesquisa bibliográfica online da Biblioteca Luís G. Gomes Obs. 6	33	As informações de publicações recém-adquiridas podem ser consultadas através de pesquisa bibliográfica online no prazo de 5 dias úteis após o seu registo	90%	100%	—	—	—	—
9	Apoio-Técnico e Administrativo na Aplicação do Fundo Documental para Administração Pública	34	No prazo de 7 dias úteis a contar da recepção do pedido formal, será dada uma resposta 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】 Obs. 7	—	—	—	—	95%	(Não há caso)
10	Serviço de Peritagem de Traduções aos Serviços Públicos	35	No prazo de 3 dias úteis a contar da recepção do pedido formal, será dada uma resposta preliminar 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】 Obs. 7	—	—	—	—	90%	(Não há caso)
11	Recenseamento eleitoral de pessoas singulares	36	No prazo de 30 dias, será notificado o requerente que efectua pessoalmente ou através da internet a inscrição no recenseamento eleitoral de pessoas singulares do resultado do pedido	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		37	No prazo de 30 dias, será notificado o requerente que efectua pessoalmente ou através da internet a actualização dos dados do recenseamento eleitoral de pessoas singulares do resultado do pedido	100%	100%	100%	99.98%	100%	100%
		38	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre a aceitação ou não do requerimento de marcação prévia para inscrição colectiva 【Nota: contado a partir do dia seguinte à entrega do pedido】 Obs. 8	—	—	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
12	Recenseamento eleitoral de pessoas colectivas	39	No prazo de 30 dias úteis após a recepção do pedido de inscrição no recenseamento eleitoral de pessoas colectivas será notificado o requerente do resultado do pedido 【Nota: Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		40	No prazo de 30 dias úteis após a recepção da comunicação sobre a actualização de dados do recenseamento eleitoral de pessoas colectivas será notificado o requerente do resultado do pedido 【Nota: Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Pedido de reconhecimento de habilitações profissionais exigidas para a admissão na função pública	41	No prazo de 30 dias úteis, será dada uma resposta ao pedido de reconhecimento de habilitações profissionais exigidas para a admissão na função pública 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
14	Palestra sobre o ingresso na função pública	42	No prazo de 10 dias úteis, será dada uma resposta por escrito sobre o pedido para proporcionar "Palestra sobre o ingresso na Função Pública".	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	Pedido para aluguer de instalações do SAFP	43	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer do Auditório do Edifício Administração Pública 【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Pedido por escrito dirigido ao SAFP, com 10 dias úteis de antecedência a contar até à data do início da actividade que pretendam organizar】	93%	(Não há caso)	93%	100%	93%	100%
		44	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer da Sala Polivalente do Centro de Informações ao Público 【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Pedido por escrito dirigido ao SAFP, com 10 dias úteis de antecedência a contar até à data do início da actividade que pretendam organizar】 Obs. 9	90%	(Não há caso)	—	—	—	—

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		45	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer do Auditório / Sala Polivalente / Sala de Aulas do Centro de Formações dos Funcionários Públicos 【Nota: Contado a partir do dia seguinte á data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		46	No prazo de 4 dias úteis a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente 【Nota 1: Incluindo “Sala de Actividades Multi-Funcional” e “Salas de Formação do MOM”; Nota 2: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários; Nota 3: É necessário entregar o requerimento com a antecedência de 5 dias úteis face à data pretendida do uso.】	93%	100%	93%	100%	93%	100%
16	Tratamento de assunto de autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau	47	No prazo de 5 dias úteis, a carta mandada por entidades competentes de Portugal sobre “autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau” é enviado ao interessado que trabalha nos serviços do território	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)
		48	No prazo de 5 dias úteis, a carta sobre “autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau” do interessado é enviado para as entidades competentes de Portugal	95%	100%	95%	60%	95%	100%
17	Prestação de dados registado na Inscrição de Bolsa de Emprego	49	No prazo de 10 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços sobre o pedido de prestação de dados dos indivíduos inscritos na bolsa de emprego	95%	100%	95%	100%	95%	100%
18	Apoio técnico a serviços públicos no âmbito da investigação da administração pública	50	No prazo de 15 dias úteis a contar da recepção do requerimento formal, efectuará o acompanhamento e será dada uma resposta ao requerente	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto		Taxa de cumprimento efectivo		Taxa de cumprimento previsto	
				2020	2021	2020	2021	2020	2021
19	Apoio técnico para o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento dos Serviços Públicos assim com a gestão do desempenho	51	No prazo de 2 dias úteis, será dada resposta por telefone ao pedido de organização de sessão de esclarecimento	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
		52	No prazo de 3 dias úteis, será dada resposta por telefone à consulta feita através de correio electrónico	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		53	No prazo de 2 dias úteis, será dada resposta por telefone ao pedido dos serviços ou entidades para participar na respectiva reunião de trabalho	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
		54	Serão dadas respostas no próximo dia útil, às dúvidas que não foram esclarecidas de imediato por telefone	98%	99.6%	98%	100%	98%	100%
20	Cursos de formação do pessoal da Administração Pública	55	10 dias antes do termo do prazo de inscrição, será emitido o aviso para admissão ao curso de formação aos serviços públicos 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	87.3%	90%	98.20%	90%	98.44%
		56	7 dias antes do início do curso será emitido o aviso para frequência/convocatória do curso aos formandos admitidos 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	96.6%	90%	97.01%	90%	98.44%
		57	No prazo de 10 dias úteis após a recepção do pedido, será emitida a declaração de frequência do curso 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	97.8%	90%	100%	90%	100%
		58	O cancelamento da inscrição será concluído nos 6 dias úteis, contados a partir do dia seguinte da data de recepção do ofício. 【Nota : É aplicável aos candidatos admitidos】	—	—	90%	97.62%	90%	100%
21	Beneficiários do Sistema da Acção Social Complementar da Função Pública	59	No prazo de 30 dias a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente 【Nota: Incluindo os serviços de "Subsídio para frequência de creches, infantários e escolas e de apoio didáctico" e "Apoio Financeiro"】 Obs. 10	90%	(Não há caso)	—	—	—	—

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		60	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para frequência de creches ^{Obs. 10}	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		61	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para frequência de estabelecimentos de ensino ^{Obs. 10}	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		62	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para aquisição de material escolar (subsídio para recursos pedagógicos) ^{Obs. 10}	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
22	Inscrição como beneficiário do Sistema de Acção Social Complementar da Função Pública	63	No prazo de 10 dias úteis a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente 【Nota: Serão acrescentados 5 dias úteis quando haja muitos requerimentos】	90%	99.9%	90%	99.07%	90%	99.87%
23	Prestação de serviços da gestão de páginas electrónicas aos serviços públicos e entidades	64	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
24	Prestação de serviços de correio electrónico aos serviços públicos e entidades	65	Em relação ao pedido feito por ofício para abertura de até 50 contas de correio electrónico, será dada uma resposta por telefone, email ou escrito, e efectuada a abertura, no prazo de 5 dias úteis 【Nota: 1. Será acrescentado um dia útil por cada abertura de 50 contas se o número de conta solicitado for superior a 50; 2. Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
		66	O pedido de abertura de menos de 50 e-mail, apresentado através da internet, será concluído e dada uma resposta por escrito no prazo de 3 dias úteis 【Nota: 1. O pedido de abertura de mais de 50 e-mail precisa de mais um dia útil por cada 50 e-mail; 2. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】	90%	100%	90%	98.08%	90%	95.48%
25	Registo do nome de domínio de Governo	67	No prazo de 6 dias úteis, será autorizado o pedido de registo do nome do domínio. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	97.5%	90%	96.23%	90%	97.83%
26	Prestação de pareceres técnicos para a aquisição de sistemas informáticos e de serviços	68	Em relação ao pedido de designação de pessoal destinada à criação de um grupo de trabalho, será dada uma resposta por telefone, email ou escrito, no prazo de 4 dias úteis 【Nota: Contado a partir do dia seguinte á data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	96%	90%	89.29%	90%	97.50%
		69	O pedido de emissão de parecer técnico, caso seja obrigatório, será emitido no prazo de 10 dias úteis após a recepção do pedido 【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Deve entregar os documentos relativos ao processo de aquisição】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		70	O pedido de emissão de parecer técnico, caso seja facultativo, será emitido no prazo de 20 dias úteis após a recepção do pedido 【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Deve entregar os documentos relativos ao processo de aquisição】	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
27	Instalação de software de aplicação desenvolvido por SAFP aos serviços públicos e entidades	71	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)

N.º	Ítems de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto		Taxa de cumprimento efectivo		Taxa de cumprimento previsto	
				2020	2021	2020	2021	2022	2023
28	Ligação à Informac	72	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	100%	90%	100%	90%	100%
29	Prestação de serviços Internet aos serviços e entidades públicos	73	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
30	Serviços de hospedagem de servidor físico aos serviços e entidades públicos	74	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	100%	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
31	Serviços de hospedagem de servidor virtual aos serviços e entidades públicos	75	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	95%	90%	100%	90%	(Não há caso)
32	Serviços de hospedagem de suporte de armazenamento de dados aos serviços e entidades públicos	76	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	100%	90%	(Não há caso)	90%	100%
33	Apoio técnico a sistemas informáticos do Governo Electrónico desenvolvidos por outros serviços públicos	77	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
34	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM	78	Desde que apresentem todos os dados necessários por deslocação pessoal, as formalidades do primeiro pedido da Pessoa singular, serão concluídas no prazo de 15 minutos (excluindo o tempo de espera)	—	—	90%	98.64%	90%	95.28%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022
	(Pessoas singulares)	79	Desde que apresentem todos os dados necessários por deslocação pessoal, as formalidades da actualização de dados pessoais, serão concluídas no prazo de 15 minutos (excluindo o tempo de espera)	—	—	90%	98.20%	90%	98.37%
		80	Desde que apresentem todos os dados necessários por deslocação pessoal, as formalidades da desativação das contas, serão concluídas no prazo de 15 minutos (excluindo o tempo de espera)	—	—	90%	100%	90%	100%
35	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (Entidades)	81	Primeiro pedido : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	100%
		82	Alteração dos dados : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	100%
		83	Encerramento da conta : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	(Não há caso)

Observações

- 1 : Em Setembro de 2022 foi eliminado este indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Agosto.
- 2 : Em Setembro de 2022 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Setembro e Dezembro.
- 3 : Em 11 de Abril de 2022 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre 11 de Abril e Dezembro.
- 4 : Em Outubro de 2020 foram ajustados e aditados indicadores de qualidade dos serviços, tendo sido a taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, relativa ao indicador a que se refere o n.º 29 baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro, e a taxa de cumprimento efectivo relativa ao indicador a que se referem os n.ºs 30 e 31 baseada em dados estatísticos recolhidos entre Outubro e Dezembro.

- 5 : Em Outubro de 2020, o item de serviços “Credenciação e autenticação de traduções particulares” passou a designar-se por “Serviço de Autenticação de Traduções Particulares”, tendo sido ajustado o respectivo indicador de qualidade dos serviços.
- 6 : Em Outubro de 2020 foram eliminados o item de serviços “Pesquisa bibliográfica online da Biblioteca Luís G. Gomes” e o seu indicador de qualidade, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro.
- 7 : Em Abril de 2022 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Abril e Dezembro.
- 8 : Em Setembro de 2021 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Setembro e Dezembro.
- 9 : Em Outubro de 2020 foi eliminado este indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro.
- 10 : Em Outubro de 2020 foram ajustados e aditados indicadores de qualidade dos serviços, tendo sido a taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, relativa ao indicador a que se refere o n.º 59 baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro, e a taxa de cumprimento efectivo relativa aos indicadores a que se referem os n.ºs 60 a 62 baseada em dados estatísticos recolhidos entre Outubro e Dezembro.

Relativamente aos 78 indicadores de qualidade dos serviços constantes da Carta de Qualidade publicada, em 2022, por esta Direcção de Serviços, registou-se que, de um total de 57 indicadores, excluídos os 21 indicadores sem casos, foi alcançado ou superado o cumprimento previsto em 56 indicadores e houve apenas 1 indicador em que não foi alcançado o previsto, atingindo, contudo, uma taxa média de cumprimento de 98,24%, a qual representa um acréscimo de 6,75% em comparação com a de 2021. Assim, face ao exposto e quanto aos objectivos alcançados, descritos na Carta de Qualidade desta Direcção de Serviços, a taxa de cumprimento na maioria dos indicadores de qualidade dos serviços foi superior à prevista, sendo que, relativamente aos resultados que não alcançaram o cumprimento previsto, esta Direcção de Serviços já analisou as suas causas e adoptou medidas de melhoramento, nomeadamente:

- Simplificação ou integração dos actuais trabalhos e optimização dos seus procedimentos, a fim de elevar sua eficiência;
- Estudo sobre a revisão de diplomas legais, visando ajustar os trabalhos conforme as alterações introduzidas.