

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços entre 2022 e 2024

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2022	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
1	Consulta sobre as formalidades administrativas	1	Atendimento de chamadas de consulta dos cidadãos dentro de 30 segundos durante o horário de expediente.	90%	88.24%	90%	85.26%	90%	98.70%
		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%	—	—	—	—
		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%	—	—	—	—
		4	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos. Obs. 2	98%	99.37%	98%	100%	98%	99.92%
		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%	—	—	—	—
		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%	(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%	98%	100%	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%	99.43%	98%	99.00%	98%	99.68%
		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%	98.66%	98%	99.54%	98%	99.01%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
		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%	98%	99.86%	98%	100%
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%	99.29%	98%	100%	98%	99.97%
		12	Será transmitido por telefone a resposta dos serviços competentes 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%	100%	98%	100%	98%	100%
		13	Será transmitido por escrito a resposta dos serviços competentes 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%	99.61%	98%	99.98%	98%	99.97%
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}	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
				2022	2023	2023	2024	2024	2024
		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%	90%	100%	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%	90%	100%	90%	100%
		17	No prazo de 4 dias úteis, será dada resposta sobre o aluguer das prateleiras do Centro de Informações ao Público destinadas à exibição de produtos promocionais. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】 ^{Obs.4}	—	—	90%	100%	90%	100%
		18	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%	—	—	—	—
		19	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%	—	—	—	—
		20	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%	—	—	—	—
		21	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%	90%	100%	90%	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
				2022	2023	2023	2024	2024	2024
4	Serviço de Tradução 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 de documentos nas línguas 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 de documentos nas línguas 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%
		25	Tempo necessário para o serviço de tradução de documentos nas línguas 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%
		26	Tempo necessário para o serviço urgente de tradução de documentos nas línguas 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%
		27	Para a tradução dos documentos nas línguas 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%
		28	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos do tempo necessário para a tradução nas línguas chinesa e portuguesa. 【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	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
				2022	2023	2023	2024	2024	2024
5	Serviço de Interpretação nas Línguas Chinesa e Portuguesa (Interpretação Simultânea ou Consecutiva)	29	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. 5	90%	100%	90%	100%	93%	100%
		30	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. 5	90%	100%	90%	100%	93%	100%
6	Serviço de Autenticação de Traduções Particulares	31	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)
7	Apoio-Técnico e Administrativo na Aplicação do Fundo Documental para Administração Pública	32	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. 6	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)
8	Serviço de Peritagem de Traduções aos Serviços Públicos	33	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.6	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
9	Recenseamento eleitoral de pessoas singulares	34	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%
		35	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%	100%	100%	100%
		36	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】	90%	100%	90%	100%	90%	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
				2022	2023	2023	2024	2024	2024
10	Recenseamento eleitoral de pessoas colectivas	37	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%
		38	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%
11	Pedido de reconhecimento de habilitações profissionais exigidas para a admissão na função pública	39	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)
12	Seminário sobre o ingresso na função pública	40	No prazo de 8 dias úteis, será dada uma resposta por escrito sobre o pedido para organização de "Seminário sobre o ingresso na Função Pública". ^{Obs.7}	90%	100%	90%	100%	90%	100%
13	Pedido para aluguer de instalações do SAFP	41	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. O pedido deve ser apresentado 10 dias úteis antes da data pretendida para a realização de actividade】	93%	100%	93%	100%	93%	100%
		42	No prazo de 3 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer do Auditório / Sala Polivalente / Sala de Aulas do Centro de Formação para os Trabalhadores dos Serviços Públicos. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte da data de entrega de todos os documentos necessários】 ^{Obs.8}	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		43	Aluguer das instalações da Divisão de Apoio Social à Função Pública: Concluir a aprovação e enviar a resposta ao interessado dentro de 4 dias úteis. 【Nota: 1. a contar do dia seguinte à data de recepção de todos os dados; 2. o pedido deve ser apresentado 5 dias úteis antes da data pretendida de utilização】	93%	100%	93%	100%	93%	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
				2022	2023	2023	2024	2024	2024
14	Tratamento de assunto de autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau	44	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)
		45	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%	100%	95%	100%
15	Prestação de dados registados na Inscrição de Bolsa de Emprego	46	No prazo de 10 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos sobre o pedido de prestação de informações contidas na base de dados da bolsa de emprego.	95%	100%	95%	100%	95%	100%
16	Apoio técnico a serviços públicos no âmbito da investigação da administração pública	47	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%	100%
17	Apoio técnico para o aperfeiçoamento do funcionamento organizacional e gestão de desempenho dos serviços públicos	48	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)
		49	No prazo de 3 dias úteis, será dada resposta por telefone à consulta feita através de correio electrónico.	98%	100%	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
		50	No prazo de 2 dias úteis, será dada resposta por telefone ao pedido dos serviços ou entidades públicos para participar na respectiva reunião de trabalho.	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	100%
		51	Serão dadas respostas no próximo dia útil, às dúvidas que não foram esclarecidas de imediato por telefone.	98%	100%	98%	100%	98%	100%
18	Cursos de formação do pessoal da Administração Pública	52	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%	98.44%	90%	100%	90%	98.38%
		53	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%	98.44%	90%	98.37%	90%	97.30%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
		54	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%	100%	90%	100%	90%	96.43%
		55	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%	100%	90%	100%	90%	100%
19	Sistema de Acção Social Complementar da Função Pública	56	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.9}	90%	(Não há caso)	—	—	—	—
		57	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.9}	90%	(Não há caso)	—	—	—	—
		58	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.9}	90%	(Não há caso)	—	—	—	—
20	Medidas de Apoio Económico aos Trabalhadores dos Serviços Públicos	59	Será enviado o resultado do pedido de subsídio para serviços de teleassistência "Peng On Tung" ao requerente no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		60	Será enviado o resultado do pedido de subsídio para reparação de veículos ao requerente no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		61	Será enviado o resultado do pedido de subsídio para despesas dos descendentes ao requerente no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		62	Serão actualizados os dados do subsídio para despesas dos descendentes e enviada uma resposta ao requerente no prazo de 20 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
		63	Será concluído o processo de atribuição do subsídio para despesas dos descendentes e enviada uma resposta ao requerente no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		64	Será dada uma resposta ao requerente do subsídio de subsistência, no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar do dia seguinte da data de recepção de todos os dados necessários】 ^{Obs.10}	—	—	90%	95.45%	90%	100%
		65	Será concluído o processo de cancelamento e dada uma resposta ao requerente, no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data de recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		66	Será enviado o resultado do pedido de subsídio para despesas em lares para idosos ao requerente dentro de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		67	Serão actualizados os dados do subsídio para despesas em lares para idosos e enviada uma resposta ao requerente no prazo de 20 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
		68	Será concluído o processo de atribuição do subsídio para despesas em lares para idosos e enviada uma resposta ao requerente no prazo de 30 dias úteis. 【Nota: a contar a partir do dia seguinte da data da recepção de todos os dados】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
21	Serviço de Apoio às Associações dos Trabalhadores dos Serviços Públicos	69	Será aprovada e enviada a resposta ao requerente no prazo de 4 dias úteis. 【Nota: 1. a contar a partir do dia seguinte da data de recepção de todos os dados; 2. o pedido deve ser apresentado 5 dias úteis antes da data de utilização】 ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%
22	Inscrição como beneficiário do Sistema de Acção Social Complementar da Função Pública	70	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】 ^{Obs.9}	90%	99.87%	—	—	—	—
23	Serviço de apoio psicológico para os trabalhadores dos serviços públicos	71	A marcação prévia de serviço de apoio psicológico para os trabalhadores dos serviços públicos será concluída no prazo de 1 dia útil. ^{Obs.10}	—	—	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
24	Prestação de apoio técnico na implementação do regime e das medidas de incentivos dos trabalhadores dos serviços públicos	72	Enviar, dentro de 3 dias úteis, a resposta sobre a alteração/ cancelamento dos exames médicos dos trabalhadores dos serviços públicos apresentado por entidades/ organismos públicos. 【Nota: a contar do dia seguinte à data da recepção de todos os dados】 Obs.10	—	—	90%	100%	90%	100%
25	Prestação de serviços de gestão de páginas electrónicas aos serviços e entidades públicas	73	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para o acompanhamento dos trabalhos.	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
26	Prestação de serviços de correio electrónico aos serviços e entidades públicas	74	O pedido de abertura de menos de 50 endereços electrónicos, apresentado através de ofício, será concluído e dada uma resposta por telefone, email ou escrito, no prazo de 5 dias úteis. 【Nota: 1. Será acrescentado um dia útil por cada abertura de 50 endereços electrónicos se o número de endereços 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)
		75	O pedido de abertura de menos de 50 endereços electrónicos, apresentado através da internet, será concluído e dada uma resposta por escrito no prazo de 3 dias úteis. 【Nota: 1. Será acrescentado um dia útil por cada abertura de 50 endereços electrónicos se o número de endereços solicitado for superior a 50; 2. Contado a partir do dia seguinte da data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	95.48%	90%	90.77%	90%	(Não há caso)
27	Registo do nome de domínio de Governo	76	No prazo de 6 dias úteis, será dada uma resposta ao pedido de registo do nome do domínio, através de telefone, correio electrónico ou por escrito. 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	97.83%	90%	97.62%	90%	95.92%
28	Prestação de apoio ou parecer técnico para a aquisição de sistema e serviço informático	77	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 da data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	97.50%	90%	100%	90%	92.31%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2022	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2023	Taxa de cumprimento efectivo 2023	Taxa de cumprimento previsto 2024	Taxa de cumprimento efectivo 2024
		78	Relativamente ao pedido de emissão de parecer técnico, caso seja obrigatório, será dada uma resposta 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%	94.59%
		79	Relativamente ao pedido de emissão de parecer técnico, caso seja facultativo, será dada uma resposta 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)
29	Instalação de software desenvolvido pelo SAFP nos serviços e entidades públicos	80	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	Ligação à Informac	81	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%
31	Prestação de serviços de navegação na Internet aos serviços e entidades públicos	82	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)
32	Serviços de hospedagem de servidor físico aos serviços e entidades públicos	83	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)
33	Serviços de hospedagem de servidor virtual aos serviços e entidades públicos	84	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	Serviços de hospedagem de suporte de armazenamento de dados aos serviços e entidades públicos	85	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)

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
				2022	2023	2023	2023	2024	2024
35	Apoio técnico a sistemas informáticos do Governo Electrónico desenvolvidos por outros serviços públicos	86	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)
36	Conta Única de Macau (Pessoas singulares)	87	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%	95.28%	90%	95.84%	90%	96.23%
		88	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%	98.37%	90%	98.62%	90%	97.86%
		89	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%	90%	100%
37	Conta Única de Macau (Entidades)	90	Primeiro pedido: Será dada uma resposta no prazo de 15 dias úteis. 【Nota: A contar a partir do dia seguinte da recepção de todos os documentos necessários e qualificados.】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		91	Alteração de dados: Será dada uma resposta no prazo de 15 dias úteis. 【Nota: A contar a partir do dia seguinte da recepção de todos os documentos necessários e qualificados.】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		92	Encerramento da conta: Será dada uma resposta no prazo de 15 dias úteis. 【Nota: A contar a partir do dia seguinte da recepção de todos os documentos necessários e qualificados.】	90%	(Não há caso)	90%	100%	90%	100%

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 3 de Março de 2023 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 3 de Março e Dezembro.

5. Em 1 de Outubro de 2024 foi ajustado a previsão da taxa de cumprimento para 93%.
6. 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.
7. Em Setembro de 2024 foi ajustado este indicador de qualidade dos serviços, passando o seu “prazo de 10 dias úteis” para um “prazo de 8 dias úteis”.
8. Em Setembro de 2024 foi ajustado este indicador de qualidade dos serviços, passando o seu “prazo de 5 dias úteis” para um “prazo de 3 dias úteis”.
9. Com a entrada em vigor, em 15 de Agosto de 2022, do Regulamento Administrativo n.º 30/2022, este indicador de qualidade dos serviços deixou de ser aplicado, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo, daquele ano, baseada em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e 15 de Agosto.
10. Em Março de 2023 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 Março e Dezembro.

Relativamente aos 80 indicadores de qualidade, dos serviços, constantes da Carta de Qualidade publicada, em 2024, por esta Direcção de Serviços, registou-se que, excluídos os 18 indicadores sem casos, um total de 62 indicadores alcançaram e superaram o cumprimento previsto, atingindo, desse modo, uma taxa de cumprimento de 100%, a qual representa um acréscimo de 1,64% em comparação com a de 2023. 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 foi superior à prevista, sem se ter registado nenhum caso de incumprimento.

Em 2024, esta Direcção de Serviços prosseguiu no bom cumprimento dos objectivos relativos aos 3 indicadores de qualidade. No futuro, continuará a assegurar o controlo do estado de execução da Carta de Qualidade, rever os procedimentos de trabalho e efectuar a simplificação ou integração dos procedimentos que reúnam condições de melhoramento, a fim de elevar, ainda mais, a sua eficiência.