

## Carta de Qualidade

Modalidades de serviço	Critérios da qualidade de serviços fornecidos	Objetivo previsto	Relatório e resultados da execução	Objetivo previsto	Relatório e resultados da execução	Objetivo previsto	Relatório e resultados da execução
		2020	2021	2021	2022		
<b>Venda de publicações e produtos gráficos dos Serviços Públicos</b>	Após confirmação de pagamento por parte dos clientes da RAEM que tenham adquirido publicações através da internet, serão estes contactados pelo pessoal da IO para levantar as publicações no 1.º Andar do Centro de Serviços da RAEM da Areia Preta, Macau (Serviços para venda de publicações do Governo e de publicação no Boletim Oficial), dentro de dois dias úteis.	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	Após confirmação de pagamento por parte de clientes do exterior que tenham adquirido publicações através da internet, a IO enviará embalagem por meio de correio rápido “EMS” da Direcção dos Serviços de Correios, dentro de três dias úteis.	80%	100%	80%	100%	80%	100%
	As I e II Séries do «BO» são publicadas às 9 horas, de manhã, respectivamente, e disponibilizadas gratuitamente na Internet em formato HTML, no mesmo dia.	85%	100%	85%	100%	85%	100%
	As I e II Séries do «BO» são publicadas às 9 horas, de manhã, respectivamente, e disponibilizadas gratuitamente na Internet em formato PDF, no mesmo dia.	85%	100%	85%	100%	85%	100%
<b>Serviços gráficos</b>	Para consultas de serviço único, sem prazo estipulado, são orçadas dentro de 3 dias úteis.	100%	98.8%	100%	98.51%	100%	99.03%
	Para consultas múltiplas, (designadamente proposta) são orçadas dentro do prazo para consulta ou apresentação de proposta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Impressão de ofício de cor branca, entregue dentro de 10 dias úteis.	80%	90.45%	80%	84.52%	80%	85.3%
	Impressão de subscrito de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.	80%	69.84%	80%	74.40%	80%	73.24%
	Impressão de bolsas de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.	80%	80%	80%	55.56%	80%	75%
	Impressão de subscrito de cor castanha, entregue dentro de 18 dias úteis.	80%	87.9%	80%	90.48%	80%	96.15%
	Impressão de bolsas com dobradas ou com cordão de fecho, entregue dentro de 18 dias úteis.	80%	95%	80%	73.91%	80%	80%
<b>Publicação dos avisos e anúncios notariais no «Boletim Oficial da RAEM»</b>	As entidades privadas ou interessados que publiquem anúncios notariais e outros anúncios, receberão o respectivo aviso duas horas depois na data da publicação no «Boletim Oficial», caso tenham fornecido o seu número de telemóvel ou endereço do correio electrónico à Imprensa Oficial.	95%	83%	95%	94.2%	95%	93.5%

Modalidades de serviço	Critérios da qualidade de serviços fornecidos	Objec-tivo previsto	Relatório e resultados da execução	Objec-tivo previsto	Relatório e resultados da execução	Objec-tivo previsto	Relatório e resultados da execução
		2020	2021	2021	2022		
Assinatura do “Boletim Oficial da RAEM”	Os clientes que tenham subscrito a versão electrónica do “Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau” podem ser notificados até às 9 horas da manhã do dia da publicação.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### Conclusão:

- Os clientes que subscreveram a versão electrónica do “Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau”, a carta de qualidade atinge 100%, enquanto os documentos em HTML e PDF disponibilizados gratuitamente na Internet têm uma taxa de 100%, correspondendo a todos os objectivos previamente definidos. (Obs.: Nos termos da lei, a partir de 1 de Janeiro de 2022, o «Boletim Oficial» é editado por meio electrónico, a partir desta data, a versão integral em formato PDF do «Boletim Oficial» publicada na página electrónica da Imprensa Oficial, tem efeitos jurídicos).
- Em relação às compras on-line desde 2014 até à presente data, incluindo clientes locais e do exterior, atinge 100% da Carta de Qualidade.
- Em termos de serviços de gráficos:
  - \* Há um total de 7 projectos da «Carta de Qualidade», 4 dos quais estão em conformidade com o padrão predefinido, 3 não estão em conformidade com o padrão predefinido.
  - \* Um dos projectos que não está em conformidade é o «preço de consulta única sem prazo de cotação», em que 6 dos 610 projectos não estão em conformidade, todos foram adiados devido ao impacto da epidemia.
  - \* Os outros dois projectos que não estão em conformidade com o padrão são a impressão de “sobrescrito branco” e “bolsa de cor branca”, devido ao impacto da epidemia, os serviços públicos em causa suspenderam os seus serviços e adoptaram medidas de prevenção da epidemia, como horário flexível de trabalho. Por outro lado, devido à falta de mão-de-obra, as empresas de serviços de processamento externo estão a funcionar de forma limitada, o que leva ao adiamento e acumulação de grande quantidade de trabalhos relativos aos envelopes, os quais só podem ser tratados de acordo com a ordem de prioridade.
  - \* Medidas de melhoria: Estudar a previsão de “atraso por motivo de força maior” e o plano de tratamento, a fim de reduzir o impacto causado aos clientes por atraso.
- Após a entrega do aviso, as entidades privadas / o público podem receber a respectiva comunicação no prazo de 2 horas após a publicação do Boletim Oficial. A Imprensa Oficial tem funcionado bem nos últimos anos para a prestação dos respectivos serviços. As principais razões para o projecto não atingir os objectivos previstos em 2022 são as seguintes:
  - No dia 10 de Agosto, o sinal n.º 8 manteve-se na parte da manhã e foi substituído pelo sinal n.º 3 na parte da tarde. O pessoal da Imprensa Oficial só pode entrar em serviço na parte da tarde para divulgar as respectivas informações.
  - No ano passado, devido a uma avaria no sistema informático, registaram-se atrasos na emissão de 2 notificações.
  - \* Medidas de melhoria: Reforçar a manutenção do sistema informático.
- A Imprensa Oficial determina o objectivo segundo a Carta de Qualidade, continua a implementar os requisitos do sistema de gestão de qualidade e do ambiente.