

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 |
|--|---|-------------------|------------------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
| | | | | | | | |
| Venda de publicações e produtos gráficos dos Serviços Públicos | É disponibilizado ao público o Boletim Oficial, I e II Séries, pelas 9 horas, nos dias de publicação. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | 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 Centro de Informações ao Público, 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% | 99.05% |
| | 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% | 99.05% |
| Serviços gráficos | Para consultas de serviço único, sem prazo estipulado, são orçadas dentro de 3 dias úteis. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99.99% |
| | 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 10 dias úteis. | 80% | 100% | 80% | 97.36% | 80% | 99.45% |
| | Impressão de subscrito de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis. | 80% | 99.5% | 80% | 93.12% | 80% | 95.86% |
| | Impressão de bolsas de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis. | 80% | 100% | 80% | 100% | 80% | 80% |
| | Impressão de subscrito de cor castanha, entregue dentro de 18 dias úteis. | 80% | 100% | 80% | 100% | 80% | 100% |
| | Impressão de bolsas com dobradas ou com cordão de fecho, entregue dentro de 18 dias úteis. | 80% | 100% | 80% | 100% | 80% | 100% |
| Publicação dos avisos e anúncios notariais no «Boletim Oficial da RAEM» | 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% | 98.1% | 95% | 96.2% | 95% | 100% |

| 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 |
|--|--|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2015 | 2016 | | |
| Assinatura do “Boletim Oficial da RAEM” | O subscritor de «BO», pode levantá-lo no dia da sua publicação, às 9 horas da manhã. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Conclusão:

1. Na venda e na subscrição pelos clientes das I e II séries do «BO» atinge os 100% da Carta de Qualidade, e quanto à disponibilização gratuita dos ficheiros HTML e PDF na internet atinge os 99,05%, estão em conformidade com a taxa de padrão predefinido.
2. Nas compras on-line, incluindo clientes de Macau e de estrangeiros, desde 2014 até à presente atinge os 100% da Carta de Qualidade.
3. Quanto aos serviços de impressão constituem 7 itens da Carta de Qualidade, dos quais 6 itens estão em conformidade com a taxa de padrão predefinido, apenas a consulta da cotação não está em conformidade, segundo os pedidos dos clientes e após o procedimento interdepartamental, para obtenção do preço, propõe-se a reduzir a “taxa de satisfação” ou “prorrogar o número de dias para cotação”.
4. Na notificação de mensagem, no âmbito da Carta de Qualidade, atinge a taxa de 96,2% em 2015, e 100% para este ano, houve os progressos significativos em comparação com ano passado.
5. A Imprensa Oficial vai continuar a implementação, de acordo com os objectivos exigidos, do sistema de gestão de qualidade e ambiente definidos pela Carta de Qualidade.