

# Carta de Qualidade

## Ambição

Envidamos esforços para nos tornarmos numa Entidade Pública de gestão moderna, providenciando prestação de serviços de alta qualidade, de forma eficiente e cumprimento íntegro.

## Missão

Executar a política editorial da Administração da Região Administrativa Especial de Macau.

Publicar o Boletim Oficial da RAEM.

Disponibilizar o fornecimento à Administração Pública da Região Administrativa Especial de Macau, aos Serviços Públicos, às Entidades Públicas e às Entidades Privadas de produtos gráficos com qualidade de acordo com a rentabilidade do custo e outros serviços adjacentes.

## Convicção

Ter por base a População

Administrar de acordo com a Lei

Gestão Científica

Melhoria Contínua

## Carta de Qualidade

| 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2013                |                                    | 2014                |                                    | 2015                |                                    |
| <b>Venda de publicações e produtos gráficos dos Serviços Públicos</b>          | 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%                 | 97%                                | 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%                | 100%                               | 100%                | 100%                               | 100%                | 100%                               |
|                                                                                | 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%                 | 99.99%                             | 80%                 | 100%                               | 80%                 | 97.36%                             |
|                                                                                | Impressão de subscrito de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                     | 80%                 | 100%                               | 80%                 | 99.5%                              | 80%                 | 93.12%                             |
|                                                                                | Impressão de bolsas de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.                                                                                                                                                                                                                        | 80%                 | 100%                               | 80%                 | 100%                               | 80%                 | 100%                               |
|                                                                                | 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%                               |
| <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%                 | 98.1%                              | 95%                 | 98.1%                              | 95%                 | 96.2%                              |

| 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 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
|                                                |                                                                                      | 2013                | 2014                               | 2014                | 2015                               |                     |                                    |
| <b>Assinatura do “Boletim Oficial da RAEM”</b> | 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. A Carta de Qualidade relativa às vendas e dos subscritores das I e II séries do «BO» atinge 100%; quanto ao fornecimento gratuito de ficheiros em formato HTML e PDF na Internet também atinge 100%. A data da publicação do «BO» é exigida por lei, portanto, tudo está em conformidade com os requisitos.
2. A Carta de Qualidade relativa às compras online de publicações, incluindo clientes de Macau e clientes no exterior, de 2014 até à presente data, atinge 100%, o que reflecte a optimização do sistema de mensagens atingidos determinados resultados.
3. Nos serviços de impressão, sete comprossimos inseridos na Carta de Qualidade atingem a taxa do padrão previsto. Alguns impressos mencionados na Carta de Qualidade satisfazem as necessidades dos clientes; quanto ao problema local de entrega, será alterada a data após a consulta. No pedido de impressos da Carta de Qualidade, a taxa de aprovação global corresponde à do padrão previsto; uma pequena parte do trabalho não está em conformidade, porque os novos trabalhadores não estão familiarizados com os processos de trabalho, foram instruídos e apoiados pelos colegas mais experientes; quanto à falta de pessoal, o processo de recrutamento de pessoal está em andamento.
4. Entre 2013 e 2014, a notificação de mensagem da Carta de Qualidade atingiu a taxa de objectivo de 98,1%, enquanto que em 2015, a taxa de objectivo foi de 96,2%, sendo ligeiramente inferior em comparação com os últimos dois anos, mas ainda excedeu a taxa de 95%.
5. A IO vai basear-se nos compromissos definidos na Carta de Qualidade, continuando a implementar a exigência do sistema de gestão de qualidade e ambiental.

## Situação relativo ao grau de satisfação do serviço

| Factores de inquérito                | Média do grau de satisfação |      |
|--------------------------------------|-----------------------------|------|
|                                      | 2014                        | 2015 |
| Acessibilidade                       | 4.08                        | 4.08 |
| Serviços dos trabalhadores           | 4.13                        | 4.15 |
| Ambiente e instalações               | 3.79                        | 3.83 |
| Procedimento interno                 | 4.01                        | 4.04 |
| Resultado dos serviços prestados     | 4.14                        | 4.15 |
| Informação dos serviços prestados    | 4.13                        | 4.18 |
| Serviços electrónicos                | 4.01                        | 3.97 |
| Carta de Qualidade                   | 3.98                        | 3.98 |
| Grau de satisfação do serviço global | 4.12                        | 4.07 |

\* Valor mínimo é 1, valor máximo é 5

## Dados recebidos sobre sugestões, queixas e reclamações

| Assuntos                  | Sugestões |          |          | Queixas  |          |          | Reclamações |          |          |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|
|                           | 2013      | 2014     | 2015     | 2013     | 2014     | 2015     | 2013        | 2014     | 2015     |
| Pessoal                   | 0         | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Equipamentos e instalação | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0           | 0        | 0        |
| Ambiente                  | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Processo de Formalidades  | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Outros                    | 0         | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b> |

Os resultados do processamento:

A IO recebeu a proposta sobre o número da impressão do Relatório das Linhas de Acção Governativa em excesso, a dimensão é maior e o uso de material plástico é um desperdício e não ecológico. A IO obteve o certificado da gestão ambiental de ISO14001, tem mais consideração sobre a protecção ambiental no processo de produção diária, usando papel reciclável e, quando necessário, reduzindo o uso de material plástico.

Reclamações sobre as chamadas telefónicas que não foram atendidas durante o horário de expediente. A IO já constatou a avaria do telefone, e pediu a reparação do mesmo pela companhia fornecedora, o respectivo telefone já foi reparado e em funcionamento normal.

## *Sugestões e Queixas*

Rua da Imprensa Nacional, s/n - Macau

Phone: (853) 2857 3822 Fax: (853) 2859 6802

E-mail: [info@io.gov.mo](mailto:info@io.gov.mo)

