

Carta de Qualidade

Ambição

Ser a Entidade Pública da Região Administrativa Especial de Macau que presta a melhor qualidade de serviços gráficos oficiais.

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	Objectivo previsto	Relatório e resultados da execução anual					
			2005	2006	2007	2008	2009	2010
Venda de publicações e produtos gráficos dos Serviços Públicos	É disponibilizado ao público o Boletim Oficial, I e II Séries, pelas 9,00 hrs, nos dias de publicação.	100%	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.* (Nota: As publicações incluem «BO da RAEM»)	80%						
	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.* (Nota: As publicações incluem «BO da RAEM»)	80%						
Serviços gráficos	Para consultas de serviço único, sem prazo estipulado, são orçadas dentro de 3 dias úteis.	90%	--	--	--	--	100%	99.7%
	Para consultas múltiplas, (designadamente proposta) são orçadas dentro do prazo para consulta ou apresentação de proposta.	90%	--	--	--	--	100%	97.9%
	Impressão de ofício de cor branca, entregue dentro 10 dias úteis.*	80%						
	Impressão de subscrito de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.*	80%						
	Impressão de bolsas de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.*	80%						
	Impressão de subscrito de cor castanha, entregue dentro de 18 dias úteis.*	80%						
	Impressão de bolsas com dobradas ou com cordão de fecho, entregue dentro de 18 dias úteis.*	80%						
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%	--	--	--	--	--	96.9%

* Nova Carta de Qualidade a ser lançada em 2012.

Resultado de satisfação dos clientes

Indicadores Ano	Serviços gráficos			Avaliação global dos serviços de publicação no «B.O. da RAEM»	Serviços informáticos		Qualidade de serviços	Avaliação Global da Carta de Qualidade
	Informações sobre quotação	Qualidade dos produtos gráficos	Prazo de entrega		Avaliação global dos serviços da Internet	Serviços de notificação		
2007	--	3.17	--	3.17	3.14	--	--	--
2008	--	3.22	--	3.22	3.14	--	3.14	--
2009	--	3.16	3.41	3.21	3.12	--	3.47	--
2010	3.28	3.38	3.29	3.20	3.22	3.69	3.36	3.27

Critério de classificação: sistema de 4 valores (4 valores: Muito satisfeito; 3 valores: Satisfeito; 2 valores: Insatisfeito; 1 valor: Muito insatisfeito)

Dados recebidos sobre queixas

Assuntos	Ano	Qualidade de produtos	Pessoal	Outros
Sugestões	2007	0	0	0
	2008	1	1	1
	2009	0	0	0
	2010	0	0	0
Queixas	2007	0	0	0
	2008	0	0	0
	2009	0	0	0
	2010	0	1	0
Reclamações	2007	0	0	0
	2008	0	0	0
	2009	0	0	0
	2010	0	0	0
Elogios	2007	0	0	0
	2008	0	0	0
	2009	0	0	0
	2010	0	0	0

Sugestões e Queixas

Rua da Imprensa Nacional, s/n - Macau
Phone: (853) 2857 3822 Fax: (853) 2859 6802
E-mail: info@io.gov.mo

