

## 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
		2016		2017		2018	
<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%	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%	98.1%
	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%	99.05%	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%	99.05%	85%	100%	85%	100%
<b>Serviços gráficos</b>	Para consultas de serviço único, sem prazo estipulado, são orçadas dentro de 3 dias úteis.	100%	99.99%	100%	100%	100%	99.71%
	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%	99.45%	80%	97.74%	80%	98.17%
	Impressão de subscrito de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.	80%	95.86%	80%	95.58%	80%	91.05%
	Impressão de bolsas de cor branca, entregue dentro de 12 dias úteis.	80%	80%	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%	90.91%	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%	100%	95%	96.2%	95%	98.1%

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
		2016		2017		2018	
<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. Relativamente às vendas das I e II séries do «BO» e aos assinantes atinge ao objectivo de 100% da Carta de Qualidade, e a disponibilização gratuita dos dados dos ficheiros de HTML e PDF na Internet é de 100% da mesma, todos correspondem ao padrão predefinido.
2. Em relação às compras on-line desde 2014 até à presente data, incluindo clientes locais e do exterior, atinge 100% da Carta de Qualidade.
3. Em termos de serviços de gráficos, há um total de 7 projectos da Carta de Qualidade, 6 dos quais estão em conformidade com o padrão predefinido, 1 não está em conformidade com o padrão predefinido. O projecto que não está em conformidade é «uma consulta única sem prazo de 3 itens dos 1016 itens, um dos quais é uma cotação de livro e uma composição simples que é necessária para calcular o preço, os outros dois estão sujeitos à tolerância do ponto conferido pelo Chefe do Executivo por motivo de tufão e o tempo necessário para as informações suplementares do cliente». Alguns impressos da Carta de Qualidade devem satisfazer os requisitos do cliente, alterando o prazo de entrega, os requisitos de embalagem e os locais de entrega para destinatários fora da RAEM que é necessário o envio em conjunto. Os serviços de expedição de encomendas serão afectadas pelos feriados e um grande número de encomendas será feito em Dezembro de cada ano, e a IO irá negociar com os clientes para alterar a data de entrega.
4. Em 2018, o serviço de notificação por mensagem, atinge os 98.1% do objectivo da taxa da Carta de Qualidade, correspondendo ao padrão predefinido.
5. 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.