

## Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

### Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços entre 2019 e 2021

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo
				2019	2020	2020	2021		
1	Consulta sobre as formalidades administrativas	1	Atendimento de chamadas de consulta dos cidadãos dentro de 30 segundos durante o horário de expediente	85%	99.60%	85%	97.3%	90%	82.26%
		2	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos feitas fora do horário de expediente	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		3	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas fora do horário de expediente 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】	98%	100%	98%	100%	98%	(Não há caso)
		4	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, a gravação de chamadas dos cidadãos feitas durante o horário de expediente	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		5	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através da gravação de chamadas durante o horário de expediente 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】	98%	(Não há caso)	98%	100%	98%	100%
		6	Será respondido por telefone no prazo de 2 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou correio electrónico	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		7	Será respondido por escrito no prazo de 4 dias úteis, as consultas dos cidadãos feitas através de carta, fax ou correio electrónico 【Nota: Para a resposta por escrito sobre as formalidades administrativas redigida em inglês, é necessário mais 3 dias úteis.】	98%	100%	98%	97.3%	98%	99.68%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
2	Tratamento e encaminhamento de queixas e sugestões para os serviços públicos	8	<p>O processo será encaminhado aos serviços competentes no prazo de 6 dias úteis contados a partir do dia da abertura do processo</p> <p>【Nota: O processo só pode ser aberto e encaminhado aos serviços competentes se o interessado apresentar os dados necessários. No entanto, caso o interessado deseja apresentar queixa dos serviços públicos, o interessado deve indicar o assunto de queixa, as horas do acontecimento, o local ou as pessoas envolvidas, etc.; caso deseja apresentar sugestão, o interessado deve especificar o assunto. E chama-se ainda atenção para o seguinte: (a) Se o caso for apresentado sob anonimato, este pode não ser tratado pelos serviços competentes; (b) Se pedir o sigilo dos dados pessoais, o CIP irá indicar instruções conforme a situação do caso; (c) Se o caso de queixa diz respeito a interesses directo, pessoal ou legítimo (isto é, quando o caso diz respeito directamente ao interesse pessoal do interessado e estando lesado em virtude dos procedimentos administrativos), o interessado deve proporcionar a sua própria identificação, como o nome e o endereço.】</p>	98%	100%	98%	98.4%	98%	100%
		9	<p>Será transmitido por telefone a resposta dos serviços competente ao interessado no prazo de 3 dias úteis</p> <p>【Nota : A tradução da resposta para língua oficial ou para inglês implica mais 5 dias úteis.】</p>	98%	100%	98%	99.4%	98%	100%
		10	<p>Será transmitido por escrito a resposta dos serviços competente ao interessado no prazo de 6 dias úteis</p> <p>【Nota : A tradução da resposta para língua oficial ou para inglês implica mais 5 dias úteis.】</p>	98%	100%	98%	99.7%	98%	99.92%
3	LEGISMAC	11	Os títulos dos diplomas publicados na Série I do Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau vão ser disponibilizados para LEGISMAC no prazo de 5 dias úteis contado a partir do dia seguinte ao da sua publicação	90%	100%	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
4	Serviço de Tradução Escrita nas Línguas Chinesa e Portuguesa	12	Tempo necessário para a tradução da designação de sociedades: 2 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data de entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		13	Tempo necessário para o serviço de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com baixo grau de dificuldade e que tenham menos de 400 caracteres chineses: 4 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		14	Tempo necessário para o serviço urgente de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com baixo grau de dificuldade e que tenham menos de 400 caracteres chineses: 2 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		15	Tempo necessário para o serviço de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com normal grau de dificuldade e que tenham mais de 400 caracteres chineses: 15 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		16	Tempo necessário para o serviço urgente de tradução escrita de documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com normal grau de dificuldade e que tenham mais de 400 caracteres chineses: 10 dias úteis 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		17	Para a tradução escrita dos documentos em língua chinesa e portuguesa das entidades privadas com elevado grau de dificuldade, no prazo de 3 dias úteis, após a entrega dos documentos, o SAFP dará uma resposta sobre o tempo necessário para tradução. 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
		18	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos do tempo necessário para a tradução escrita nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	100%	98%	100%	98%	100%
5	Serviço de Interpretação nas Línguas Chinesa e Portuguesa (Interpretação Simultânea ou Consecutiva)	19	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta às entidades públicas ou privadas sobre a aceitação / rejeição do pedido de tradução oral nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 <sup>Obs. 1</sup>	90%	100%	90%	100%	—	—
		20	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços públicos sobre a aceitação / rejeição do pedido de interpretação nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 <sup>Obs. 1</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
		21	No prazo de 2 dias úteis, será dada uma resposta às entidades privadas sobre a aceitação / rejeição do pedido de interpretação nas línguas chinesa e portuguesa 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】 <sup>Obs. 1</sup>	—	—	90%	100%	90%	100%
6	Serviço de Autenticação de Traduções Particulares <sup>Obs. 2</sup>	22	No prazo de 3 dias úteis, o requerente será informado da data prevista para a entrega do trabalho 【Nota: contado a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido】	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
7	Pesquisa bibliográfica online da Biblioteca Luís G. Gomes <sup>Obs. 3</sup>	23	As informações de publicações recém-adquiridas podem ser consultadas através de pesquisa bibliográfica online no prazo de 5 dias úteis após o seu registo	90%	100%	90%	100%	—	—

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
8	Recenseamento eleitoral de pessoas singulares	24	No prazo de 30 dias, será notificado o requerente que efectua pessoalmente ou através da internet a inscrição no recenseamento eleitoral de pessoas singulares do resultado do pedido	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		25	No prazo de 30 dias, será notificado o requerente que efectua pessoalmente ou através da internet a actualização dos dados do recenseamento eleitoral de pessoas singulares do resultado do pedido	100%	100%	100%	100%	100%	99.98%
		26	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre a aceitação ou não do requerimento de marcação prévia para inscrição colectiva <b>【Nota: contado a partir do dia seguinte à entrega do pedido】</b> <sup>Obs. 4</sup>	—	—	—	—	90%	100%
9	Recenseamento eleitoral de pessoas colectivas	27	No prazo de 30 dias úteis após a recepção do pedido de inscrição no recenseamento eleitoral de pessoas colectivas será notificado o requerente do resultado do pedido <b>【Nota: Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		28	No prazo de 30 dias úteis após a recepção da comunicação sobre a actualização de dados do recenseamento eleitoral de pessoas colectivas será notificado o requerente do resultado do pedido <b>【Nota: Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】</b>	100%	90.90%	100%	100%	100%	100%
10	Pedido de reconhecimento de habilitações profissionais exigidas para a admissão na função pública	29	No prazo de 30 dias úteis, será dada uma resposta ao pedido de reconhecimento de habilitações profissionais exigidas para a admissão na função pública <b>【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários】</b>	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de
				cumprimento previsto 2019	cumprimento efectivo	cumprimento previsto 2020	cumprimento efectivo	cumprimento previsto 2021	cumprimento efectivo
11	Palestra sobre o ingresso na função pública	30	No prazo de 10 dias úteis, será dada uma resposta por escrito sobre o pedido para proporcionar "Palestra sobre o ingresso na Função Pública".	90%	100%	90%	100%	90%	100%
12	Pedido para aluguer de instalações do SAFP	31	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer do Auditório do Edifício Administração Pública 【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Pedido por escrito dirigido ao SAFP, com 10 dias úteis de antecedência a contar até à data do início da actividade que pretendam organizar】	93%	100%	93%	(Não há caso)	93%	100%
		32	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer da Sala Polivalente do Centro de Informações ao Público 【Nota:1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Pedido por escrito dirigido ao SAFP, com 10 dias úteis de antecedência a contar até à data do início da actividade que pretendam organizar】 <sup>Obs. 5</sup>	90%	100%	90%	(Não há caso)	—	—
		33	No prazo de 5 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer do Auditório / Sala Polivalente / Sala de Aulas do Centro de Formações dos Funcionários Públicos 【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		34	Em relação aos pedidos para cedência de instalações da DASFP, no prazo de 4 dias úteis a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente. 【Nota 1: Incluindo “Sala de Actividades Multi-Funcional” e “Salas de Formação do MOM” <sup>Obs. 6</sup> ; Nota 2: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários; Nota 3: É necessário entregar o requerimento com a antecedência de 5 dias úteis da data pretendida do uso.】	93%	100%	93%	100%	93%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
13	Apoio técnico à divulgação das informações administrativas <sup>Obs. 7</sup>	35	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta sobre o pedido de aluguer de equipamentos para exibição da Galeria de Informações Administrativas do Centro de Informações ao Público 【 Nota: Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários 】	90%	100%	90%	100%	98%	100%
14	Tratamento de assunto de autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau	36	No prazo de 5 dias úteis, a carta mandada por entidades competentes de Portugal sobre “autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau” é enviado ao interessado que trabalha nos serviços do território.	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)	95%	(Não há caso)
		37	No prazo de 5 dias úteis, a carta sobre “autorização especial para os portugueses que permanecem para trabalhar em Macau” do interessado é enviado para as entidades competentes de Portugal.	95%	100%	95%	100%	95%	60%
15	Prestação de dados registado na Inscrição de Bolsa de Emprego	38	No prazo de 10 dias úteis, será dada uma resposta aos serviços sobre o pedido de prestação de dados dos indivíduos inscritos na bolsa de emprego	95%	100%	95%	100%	95%	100%
16	Apoio técnico a serviços públicos no âmbito da investigação da administração pública	39	No prazo de 15 dias úteis a contar da recepção do requerimento formal, efectuará o acompanhamento e será dada uma resposta ao requerente	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
17	Apoio técnico para o aperfeiçoamento da organização e	40	No prazo de 2 dias úteis, será dada resposta por telefone ao pedido de organização de sessão de esclarecimento	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019	2020	2020	2021	2021	2021
	do funcionamento dos Serviços Públicos assim com a gestão do desempenho	41	No prazo de 3 dias úteis, será dada resposta por telefone à consulta feita através de correio electrónico	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		42	No prazo de 2 dias úteis, será dada resposta por telefone ao pedido dos serviços ou entidades para participar na respectiva reunião de trabalho	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)	98%	(Não há caso)
		43	Serão dadas respostas no próximo dia útil, às dúvidas que não foram esclarecidas de imediato por telefone	98%	100%	98%	99.6%	98%	100%
18	Cursos de formação do pessoal da Administração Pública	44	10 dias antes do termo do prazo de inscrição, será emitido o aviso para admissão ao curso de formação aos serviços públicos 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	97.90%	90%	87.3%	90%	98.20%
		45	7 dias antes do início do curso será emitido o aviso para frequência / convocatória do curso aos formandos admitidos 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	94.90%	90%	96.6%	90%	97.01%
		46	No prazo de 10 dias úteis após a recepção do pedido, será emitida a declaração de frequência do curso 【Nota: É aplicável a todos os tipos de cursos de formação excepto a cursos de formação especializados】	90%	100%	90%	97.8%	90%	100%
		47	O cancelamento da inscrição será concluído nos 6 dias úteis, contados a partir do dia seguinte da data de recepção do ofício. 【Nota : É aplicável aos candidatos admitidos】 <sup>Obs. 8</sup>	—	—	—	—	90%	97.62%
19	Beneficiários do Sistema da Acção Social Complementar da Função Pública	48	No prazo de 30 dias a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente 【Nota: Incluindo os serviços de "Subsídio para frequência de creches, infantários e escolas e de apoio didáctico" e "Apoio Financeiro"】 <sup>Obs. 9</sup>	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	—	—

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019		2020		2021	
		49	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para frequência de creches <sup>Obs.9</sup>	—	—	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		50	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para frequência de estabelecimentos de ensino <sup>Obs. 9</sup>	—	—	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		51	Resposta aos requerentes dentro de 30 dias úteis a contar a partir da data de recepção formal do formulário para requerimento de subsídio para aquisição de material escolar (subsídio para recursos pedagógicos) <sup>Obs. 9</sup>	—	—	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
20	Inscrição como beneficiário do Sistema de Acção Social Complementar da Função Pública	52	No prazo de 10 dias úteis a contar da recepção do requerimento, será dada uma resposta ao requerente 【Nota: Serão acrescentados 5 dias úteis quando haja muitos requerimentos】	90%	100%	90%	99.9%	90%	99.07%
21	Prestação de serviços da gestão de páginas electrónicas aos serviços públicos e entidades	53	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2019	Taxa de cumprimento efectivo 2019	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021
22	Prestação de serviços de correio electrónico aos serviços públicos e entidades	54	Em relação ao pedido feito por ofício para abertura de até 50 contas de correio electrónico, será dada uma resposta por telefone, email ou escrito, e efectuada a abertura, no prazo de 5 dias úteis <b>【Nota: 1. Será acrescentado um dia útil por cada abertura de 50 contas se o número de conta solicitado for superior a 50; 2. Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】</b>	90%	100%	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
		55	O pedido de abertura de menos de 50 e-mail, apresentado através da internet, será concluído e dada uma resposta por escrito no prazo de 3 dias úteis <b>【Nota: 1. O pedido de abertura de mais de 50 e-mail precisa de mais um dia útil por cada 50 e-mail; 2. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários】</b>	90%	100%	90%	100%	90%	98.08%
23	Registo do nome de domínio de Governo <small>Obs. 10</small>	56	No prazo de 6 dias úteis, será autorizado o pedido de registo do nome do domínio. <b>【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】</b>	90%	96.60%	90%	97.5%	90%	96.23%
24	Prestação de pareceres técnicos para a aquisição de sistemas informáticos e de serviços	57	Em relação ao pedido de designação de pessoal destinada à criação de um grupo de trabalho, será dada uma resposta por telefone, email ou escrito, no prazo de 4 dias úteis <b>【Nota: Contado a partir do dia seguinte à data de entrega de todos os documentos necessários】</b>	90%	96.20%	90%	96%	90%	89.29%
		58	O pedido de emissão de parecer técnico, caso seja obrigatório, será emitido no prazo de 10 dias úteis após a recepção do pedido <b>【Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Deve entregar os documentos relativos ao processo de aquisição】</b>	90%	70%	90%	100%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de cumprimento previsto 2019	Taxa de cumprimento efectivo 2019	Taxa de cumprimento previsto 2020	Taxa de cumprimento efectivo 2020	Taxa de cumprimento previsto 2021	Taxa de cumprimento efectivo 2021
		59	O pedido de emissão de parecer técnico, caso seja facultativo, será emitido no prazo de 20 dias úteis após a recepção do pedido  【 Nota: 1. Contado a partir da entrega de todos os documentos necessários; 2. Deve entregar os documentos relativos ao processo de aquisição 】	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
25	Instalação de software de aplicação desenvolvido por SAFP aos serviços públicos e entidades	60	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
26	Ligação à Informac	61	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria.	90%	(Não há caso)	90%	100%	90%	100%
27	Prestação de serviços Internet aos serviços e entidades públicos	62	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
28	Serviços de hospedagem de servidor físico aos serviços e entidades públicos	63	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	100%	90%	100%	90%	(Não há caso)
29	Serviços de hospedagem de servidor virtual aos serviços e entidades públicos	64	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	100%	90%	95%	90%	100%

N.º	Itens de serviços	N.º	Indicadores da qualidade dos serviços	Taxa de					
				cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
				2019	2020	2020		2021	
30	Serviços de hospedagem de suporte de armazenamento de dados aos serviços e entidades públicas	65	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	100%	90%	(Não há caso)
31	Apoio técnico a sistemas informáticos do Governo Electrónico desenvolvidos por outros serviços públicos	66	No prazo de 4 dias úteis, será dada uma resposta por telefone, e-mail ou escrito, sobre a designação de pessoal para acompanhamento da matéria	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)	90%	(Não há caso)
32	Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (Pessoas singulares) <small>Obs. 11</small>	67	Primeiro pedido : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	98.64%
		68	Alteração dos dados : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	98.20%
		69	Encerramento da conta : A resposta será emitida no prazo de 15 dias úteis 【Nota: A partir do dia seguinte, após receber todos os documentos necessários e qualificados.】	—	—	—	—	90%	100%

## Observações

- 1 : Em Outubro de 2020 foram ajustados e aditados indicadores da qualidade dos serviços, tendo sido as taxas de cumprimento de 2020 relativas ao indicador a que se refere o n.º 19 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro, e as taxas de cumprimento de 2020 relativas aos indicadores a que se referem os n.ºs 20 e 21 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Outubro e Dezembro.
- 2 : Em Outubro de 2020, a “Credenciação e autenticação de traduções particulares” passou a designar-se “Serviço de Autenticação de Traduções Particulares”, tendo sido ajustado o respectivo indicador da qualidade dos serviços.
- 3 : Em Outubro de 2020 foram eliminados o item de serviços “Pesquisa bibliográfica online da Biblioteca Luís G. Gomes” e o seu indicador da qualidade, tendo sido as respectivas taxas de cumprimento de 2020 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro.
- 4 : Em Setembro de 2021 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços, tendo sido a respectiva taxa de cumprimento efectivo baseada em dados estatísticos recolhidos entre Setembro e Dezembro;
- 5 : Em Outubro de 2020 foi eliminado o indicador de qualidade dos serviços, tendo sido as respectivas taxas de cumprimento de 2020 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro.
- 6 : Em 10 de Janeiro de 2019, foi ajustado o indicador de qualidade do “Pedido para aluguer de instalações do SAFP”.
- 7 : Em Outubro de 2020 foi aditado o item de serviços “Apoio técnico à divulgação das informações administrativas”, passando a integrar-se nele um dos indicadores da qualidade dos serviços do “Pedido para aluguer de instalações do SAFP”.
- 8 : Em Janeiro de 2021 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços;
- 9 : Em Outubro de 2020 foram ajustados e aditados indicadores de qualidade dos serviços, tendo sido as taxas de cumprimento de 2020 relativas ao indicador a que se refere o n.º 48 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Janeiro e Setembro, e as taxas de cumprimento de 2020 relativas aos indicadores a que se referem os n.ºs 49 a 51 baseadas em dados estatísticos recolhidos entre Outubro e Dezembro.
- 10 : Em 14 de Fevereiro de 2019, o “Registo de nomes de domínio da Internet sob GOV.MO” passou a designar-se por “Registo do nome de domínio de Governo”, tendo sido ajustado o respectivo indicador de qualidade.
- 11 : Em Janeiro de 2021 foram aditados o novo serviço “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM (Pessoas singulares) ” e o respectivo indicador de qualidade dos serviços.

Relativamente aos 65 indicadores de qualidade dos serviços constantes da carta de qualidade publicada, em 2021, por esta Direcção de Serviços, registou-se que, de um total de 47 indicadores, excluídos os 18 indicadores sem casos, foi alcançado ou superado o cumprimento previsto em 43 indicadores — apenas em 4 indicadores não foi alcançado o previsto — o que correspondeu a uma taxa média de 91,49% de cumprimento, a qual representa, contudo, uma queda de 4,16% em comparação com a de 2020. Porém, face ao exposto e quanto aos objectivos alcançados descritos na carta de qualidade desta Direcção de Serviços, a taxa de cumprimento na maioria dos indicadores de qualidade dos serviços continua superior ao previsto, sendo que, relativamente aos resultados que não alcançaram o cumprimento previsto, esta Direcção de Serviços já procedeu a uma análise das suas causas, adoptando, para o efeito, medidas de melhoramento, nomeadamente:

- Simplificação e integração dos actuais trabalhos, aperfeiçoando procedimentos tendentes a elevar a sua eficiência;
- Estudo sobre a revisão de diplomas legais, visando ajustar os trabalhos das alterações introduzidas.