

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

| Nº | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de 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* |
|----|---|--|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| | | | 2017 | 2018 | 2018 | 2019 | 2019 | |
| 1 | Recepção e tratamento de queixas e sugestões relativas a assuntos municipais | No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta a uma queixa telefónica ou queixa apresentada pessoalmente 【 O prazo que se compromete respeitar, é contado a partir do dia seguinte à data de recepção do telefonema do cidadão ou da sua deslocação presencial; Assume o compromisso de que, relativamente à situação de acompanhamento ou ao resultado a que se venha a chegar sobre o caso em questão, seja dada resposta ao interessado no prazo de 15 dias úteis. 】 | 88% | 98% | 88% | 98% | 90% | 97% |
| 2 | | Dentro de 1 dia útil, é encaminhada e acompanhada uma opinião de cidadão o, gravada no aparelho de mensagens telefónicas, fora das horas normais de serviço 【 Assume o compromisso de que, dentro do 1º dia útil seguinte será introduzido o assunto no sistema e transmitido para os serviços competentes, bem como seja informado o interessado sobre a situação de acompanhamento do caso em questão. 】 | 95% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 3 | | Dentro de 1 dia útil, é dada resposta a uma queixa via correio electrónico 【 Há o compromisso de sua introdução no sistema no dia seguinte útil à recepção da mensagem (e-mail), para que os Serviços competentes possam acompanhar e enviar a resposta inicial por correio electrónico ao queixoso, avisando-o de que o caso está a ser acompanhado. 】 | 95% | 100% | 98% | 100% | 98% | 99% |
| 4 | Aluguer de lugares e instalações do IAM | No prazo de 6 dias úteis, é dada resposta à cedência da Zona de Campismo e Diversões de Ká-Hó | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 5 | | Concluir, dentro de quinze dias úteis, a autorização e resposta de pedidos de cedência de espaços dos Centros de Actividades 【 Pedido de espaços para três meses. 】 | 93% | 100% | 93% | 100% | 93% | 100% |
| 6 | Visita ou serviço de visita guiada | Prazo de 14 dias úteis para a conclusão do serviço de marcação prévia de visita guiada com necessidade do serviço de transporte à Galeria Comemorativa da Lei Básica de Macau | 100% | 92% ^(a) | 100% | 100% | 100% | 97% ^(a) |
| 7 | | Prazo de 6 dias úteis para a conclusão do serviço de marcação prévia de visita guiada sem necessidade do serviço de transporte à Galeria Comemorativa da Lei Básica de Macau | | | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 8 | | Dentro de 3 dias úteis, é dada resposta a um pedido de marcação para visita às ECOTECAS | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 9 | | Dentro de 15 dias úteis, é dada resposta a uma marcação prévia para visitas guiadas de grupos a parques da natureza | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 10 | | Dentro de 25 dias úteis, é verificado e despachado um pedido de actividade na "Granja do Óscar" | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 11 | Apreciação e resposta do requerimento de Serviço de Visita Guiada ao Edifício do IAM dentro de cinco dias | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 12 | Licença de cão | No prazo de um dia útil, deve ser autorizado um requerimento ou renovação de licença de cão | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 13 | Introdução de "microchips" em animais | No prazo de um dia útil, deve ser concluída a introdução de "microchip" em animais | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 14 | Reclamação de cães apreendidos | Dentro de 1 dia útil, seja dada resposta sobre reclamação de cães apreendidos | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 15 | Declaração sobre o estado de saúde de animais | Dentro de 1 dia útil, seja emitida declaração sobre o estado de saúde de animais | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 16 | Licenciamento para animais de competição | Será dada resposta ao pedido de renovação do licenciamento para animais de competição (cavalos) no prazo de 30 dias úteis | 99% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| 17 | Licenciamento de outros animais - cavalos | Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenciamento de outros animais – cavalos | 99% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| 18 | Licença para a importação de animais vivos | Dentro de 3 dias úteis, seja emitido o pedido de licença para a importação de animais vivos | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 19 | Vacinação anti-rábica | Dentro de 1 dia útil, seja concluída a vacinação anti- rábica | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 20 | Inspeção sanitária dos animais vivos em trânsito | Resposta sobre pedido de inspeção sanitária dos animais vivos em trânsito no prazo de 3 dias úteis | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 21 | Serviços médico-veterinários | No prazo de 1 dia útil, concluir a consulta de Serviços médico-veterinários | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 22 | Quarentena de animais ofensivos | Aprova o pedido sobre a quarentena de animais ofensivos dentro de um dia útil | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 23 | Declaração para efeitos de validade da realização de importação/exportação | Dentro de 3 dias úteis, seja emitido o pedido para efeitos de validade da realização de importação | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 24 | | Dentro de 3 dias úteis, seja emitido o pedido para efeitos de validade da realização de exportação | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 25 | Inspeção sanitária para a importação de animais selvagens em vias de extinção | No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de inspeção sanitária para a importação de animais selvagens em vias de extinção | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

| Nº | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de serviços | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* |
|----|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
| 26 | Informação sobre cães de companhia desaparecidos | No prazo de 1 dia útil, emitir a declaração de perda de cães de companhia | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 27 | Serviço de incineração de restos mortais de animais de estimação – levantamento de cinzas com recipiente | No prazo de 30 (trinta) dias úteis, deve ser concluído o serviço de incineração de restos mortais de animais de estimação—levantamento de cinzas com recipiente | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 28 | Formalidades para tratamento da Licença/ Declaração de importação e marcação prévia de inspeção sanitária | Dentro de 1 dia útil, é dada resposta sobre as formalidades para tratamento da licença/ declaração de importação e marcação prévia de inspeção sanitária | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 29 | Licença para estabelecimento de venda a retalho de pescado | Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença de estabelecimento de venda a retalho de pescado | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 30 | Licença para estabelecimento de venda a retalho de vegetais | Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença de estabelecimento de venda a retalho de vegetais | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 31 | Licença para estabelecimento de venda a retalho (de carnes frescas/ refrigeradas/ congeladas) | Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença de estabelecimento de venda a retalho (carne fresca/carne refrigerada/carne congelada) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 32 | Registo de estabelecimento de importação (de carnes refrigeradas/ congeladas/produtos cárneos) | Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença de registo de estabelecimento de importação (carne refrigerada/carne congelada/produtos cárneos) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 33 | Arrendamento de bancas nos Mercados | Dentro de 5 dias úteis, sejam concluídas as formalidades do arrendamento das bancas desocupadas dos mercados para os sorteados | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 34 | | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de cancelamento do arrendamento das bancas dos mercados | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 35 | Licença para arrendamento de tendas ambulantes temporárias nos mercados | Será dada resposta ao pedido de renovação de licenças para tendas ambulantes temporárias nos mercados no prazo de 15 dias úteis | N/A | N/A | N/A | N/A | 90% | 100% |
| 36 | Pedido de alteração de equipamentos instalados nas bancas do Mercado | No prazo de 10 dias úteis, é dada resposta ao pedido de alteração de equipamentos instalados nas bancas do Mercado ⁽⁵⁾ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 37 | Pedido de ausência, emissão de certificados e outros pelo arrendatário de bancas dos mercados | Dentro de 15 dias úteis, seja emitido o certificado do arrendatário das bancas dos mercados | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 38 | | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de ausências dos arrendatários das bancas dos mercados | 99% | 97% ^(b) | 99% | 99% | 99% | 96% ^(b) |
| 39 | Emissão de licença de vendilhão | Dentro de 5 dias úteis, seja emissão de licenças de vendilhões novas | 99% | 93% ^(c) | 99% | 94% ^(c) | 99% | 100% |
| 40 | | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenças de vendilhões | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 49% ^(c) |
| 41 | | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de cancelamento de licenças de vendilhões | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 42 | Outros pedidos de vendilhão (alteração de informações referentes à licença de vendilhão) | Aprovar e informar o interessado, dentro de 22 dias úteis, o resultado do pedido de cancelamento para ajudante de vendilhão | 90% | 80% ^(d) | 90% | 78% ^(d) | 90% | 91% |
| 43 | Licença temporária de venda | No prazo de 6 (seis) dias úteis, deve ser emitida a licença temporária de venda de refeições ligeiras na zona de queima de panchões | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 44 | | No prazo de 6 (seis) dias úteis, deve ser emitida a licença temporária de venda de panchões, foguetes e fogo de artifício | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 45 | | No prazo de 6 (seis) dias úteis, deve ser emitida a licença especial para venda temporária em festividades tradicionais | 100% | 100% | 100% | N/A | 100% | 100% |
| 46 | Inumação de sepulturas de utilização normal | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da inumação de Sepultura de utilização normal | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 47 | Prorrogação do prazo do direito de utilização de sepulturas de utilização normal | 3 dias úteis para a autorização do pedido da prorrogação do prazo do direito de utilização de sepulturas de utilização normal | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 48 | Junção em "sepultura perpétua" | 5 dias úteis para o deferimento do pedido da junção em "sepulturas perpétuas" | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 49 | Licenciamento para obras em sepulturas ou jazigos | 3 dias úteis para o deferimento do pedido de licenciamento para obras em sepulturas ou jazigos | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 99% |
| 50 | Trasladação de restos mortais, ossadas ou cinzas para fora dos cemitérios | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da transladação de restos mortais, ossadas ou cinzas para fora dos cemitérios | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 51 | Exumações | 3 dias úteis para o deferimento do pedido para a exumação | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 52 | Gavetas de ossários | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de ossários | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 53 | Gavetas de cinzas | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de cinzas | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

| Nº | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de serviços | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* | Taxa de cumprimento previsto | Taxa de cumprimento efetivo* |
|----|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
| 54 | Junção de restos mortais / cinzas | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da junção de restos mortais / cinzas | 98% | 99% | 98% | 100% | 98% | 99% |
| 55 | Licenciamento para a inumação temporária de restos mortais | 3 dias úteis para o deferimento do pedido de licenciamento para a inumação temporária de restos mortais | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 56 | | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da renovação de licenciamento para a inumação temporária de restos mortais | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 57 | Realização de actos religiosos em capelas dentro de cemitérios | 3 dias úteis para o deferimento do pedido da realização de actos religiosos em capelas dentro de cemitérios | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 58 | Certificado de registo de falecidos | 10 dias úteis para o deferimento do pedido do certificado de registo de falecidos | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 59 | Inumação em cemitérios privados | No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de inumação em cemitérios privados | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 60 | Fiscalização de exumações em cemitérios privados por trabalhadores do IAM | Apreciação em três dias úteis do pedido de fiscalização de exumações em cemitérios privados por trabalhadores do IAM | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 61 | Fiscalização de trasladações em cemitérios privados por trabalhadores do IAM | Apreciação em três dias úteis do pedido da fiscalização de trasladações em cemitérios privados por trabalhadores do IAM | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 62 | Licença Especial de Pejamento de Carácter Permanente | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da 2ª via da Licença Especial de Pejamento de Carácter Permanente | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 63 | Licença de pejamento de carácter temporário: Outros | No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta ao requerimento pela 1ª vez da Licença de pejamento de carácter temporário: Outros 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 85% | 95% | 85% | 94% | 85% | 98% |
| 64 | Licença de pejamento de carácter temporário: Tapumes e Andaimos | 15 dias úteis para o deferimento e a resposta ao pedido de licenciamento de pejamento e ocupação de via pública - carácter temporário (tapumes e andaimes) 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 90% | 99% | 90% | 99% | 90% | 99% |
| 65 | Licenciamento para a Afixação Permanente de Reclamos e Tabuletas | No prazo de 15 dias, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento do Licenciamento para a Afixação Permanente de Reclamos e Tabuletas 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 100% | 95% | 99% | 95% | 99% |
| 66 | Licenciamento Administrativo – Comércio de Materiais Pornográficos | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Comércio de Materiais Pornográficos | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 67 | Licenciamento Administrativo – Máquinas de Diversões e Jogos de Vídeo | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de Titular do Licenciamento Administrativo – Máquinas de Diversão e Jogos de Vídeo | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 68 | Licenciamento Administrativo – Lavandarias | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Lavandarias | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 69 | Licenciamento Administrativo – Tinturarias | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Tinturarias | 90% | | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 70 | Licenciamento Administrativo – Jogos de Bowling | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de Titular do Licenciamento Administrativo – Jogos de Bowling | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 71 | Licenciamento Administrativo – Jogos de Bilhar | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de Titular do Licenciamento Administrativo – Jogos de Bilhar | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 72 | Licenciamento Administrativo – Cinemas | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Cinemas | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 73 | Licenciamento Administrativo – Teatros | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Teatros | 90% | | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 74 | Licenciamento Administrativo – Espectáculos públicos | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Espectáculos públicos | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 75 | Licenciamento Administrativo – Cibercafés | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Cibercafés | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

| Nº | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de 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* |
|----|---|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| | | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
| | | | | | | | | |
| 76 | Autorização Administrativa – Salão de Beleza | O requerimento para a autorização prévia de salão de beleza é autorizado dentro de 11 dias úteis 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 100% | 99% ^(e) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 77 | Autorização Administrativa –Barbearia e Salão de Cabeleireiro | O requerimento para a autorização prévia de Barbearias e cabeleireiro é autorizado dentro de 11 dias úteis 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 78 | Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas | No prazo de 10 dias úteis, é dada resposta ao pedido de alteração de titular da Licença de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 94% ^(f) | 95% | 92% ^(f) | 95% | 98% |
| 79 | | No prazo de 10 dias úteis, é dada resposta ao pedido de alteração de denominação de estabelecimento do Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 92% ^(f) | 95% | 90% ^(f) | 95% | 98% |
| 80 | Licenciamento para Materiais de Promoção | 15 dias para o deferimento e a resposta ao pedido de licenciamento para Materiais de Promoção (banners / cartazes / bandeirolas) 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 99% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 81 | Aferição de Equipamentos de Pesagem ou Medição | Prazo de 5 dias úteis para deferimento e resposta relativa a equipamentos de pesagem ou medição 【Excepto equipamentos de pesagem para cargas superiores a 35 kg】 | 95% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 82 | Licença de Reclamos em Veículos | 15 dias para o deferimento e a resposta ao pedido de licença de reclamos em veículos 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 92% ^(g) | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 83 | Autorização Administrativa – Atividades de diversões abertas ao público em estabelecimento ou centro de diversões | No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo – Atividades de diversões abertas ao público em estabelecimento ou centro de diversões | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 84 | Autorização Administrativa –Venda a leilão | No prazo de 7 dias úteis, seja concluído o pedido de Autorização Administrativa da Venda a Leilão | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 85 | Licença de esplanada | No prazo de 1 dia útil, haverá resposta para o pedido de renovação da licença de esplanada | 90% | 100% | 90% | 100% | 95% | 100% |
| 86 | Inspecção fitossanitária das plantas de decoração | Em 60 minutos, é concluído o pedido de inspecção fitossanitária das plantas de decoração 【O requerente deve efectuar a marcação prévia com 1 dia de antecedência, relativamente ao dia previsto para a inspecção fitossanitária das plantas de decoração.】 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 87 | Licenças e serviços de árvores e arbustos | No prazo de 15 dias úteis, deve ser emitida uma licença de corte de árvores e arbustos (quantidade: 20 ou menos) 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 90% | 92% | 90% | 90% | 90% | 73% ^(h) |
| 88 | | No prazo de 20 dias úteis, deve ser emitida uma licença de corte de árvores e arbustos (quantidade: de 21 a 50) 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 90% | 100% | 90% | 75% ^(h) | 90% | 100% |
| 89 | | No prazo de 25 dias úteis, deve ser emitida uma licença de corte de árvores e arbustos (quantidade: 51 ou mais) 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 90 | Certificado Fitossanitário | No prazo de 5 dias úteis, é emitido o Certificado Fitossanitário | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 91 | Fiscalização das obras de canalização de água em prédios | Dentro de 18 dias úteis, é concluída uma inspecção ao abastecimento de água a um edificio | 95% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 92 | Requerimento para inscrição na lista de empreiteiros convidados pelo IAM de Macau para execução de obras | Conclusão no prazo de 30 dias úteis da apreciação do requerimento para inscrição na lista de empreiteiros convidados pelo IAM para execução de obras | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 93 | Pedido de certidão para a atribuição de numeração policial e/ou outros elementos cadastrais | Dentro de 12 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de certidão para a atribuição de numeração policial e/ou outros elementos cadastrais | 95% | 95% | 95% | 94% ⁽ⁱ⁾ | 95% | 100% |
| 94 | Pedido para Atribuição de Numeração Policial | Dentro de 15 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido para Atribuição de Numeração Policial 【Não inclui o pedido com necessidade de denominar a via】 | 95% | 97% | 95% | 96% | 95% | 93% ^(k) |

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

| Nº | Itens de serviços | Indicadores da qualidade de 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* |
|-----|---|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| | | | 2017 | 2018 | 2018 | 2019 | 2019 | |
| 95 | Licença para Abertura de Valas nas Vias Públicas de Macau | Dentro de 12 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido Licença para Abertura de Valas nas Vias Públicas de Macau 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 97% | 95% | 97% | 95% | 98% |
| 96 | Licença para Obras de Ligação de Esgotos nas Vias e Espaços Públicos de Macau | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido Licença para Obras de Ligação de Esgotos nas Vias e Espaços Públicos de Macau | 90% | 91% | 90% | 92% | 90% | 98% |
| 97 | Pedido de licença de obras de instalação de tubos de drenagem do sistema de ar-condicionado | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de licença de obras de instalação de tubos de drenagem do sistema de ar-condicionado | 95% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 98 | Licença para Colocar e Reparar de Cabos e/ou Tubos nas Galerias Técnicas | Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de licença para Colocar e Reparar de Cabos e/ou Tubos nas Galerias Técnicas | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 99 | Licença para Obras de Alteração de Lancis de Passeios | No prazo de 13 dias úteis, seja apreciado o pedido de licença para Obras de Alteração de Lancis de Passeios 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 90% | 98% | 90% | 80% ⁽¹⁾ | 90% | 96% |
| 100 | Regulamento Geral dos Espaços Públicos--Pagamento das multas | Acabar o processo do Regulamento Geral dos Espaços Públicos--Pagamento de multas dentro 4 minutos | 97% | 100% | 97% | 100% | 98% | 100% |
| 101 | Exposição itinerante escolar | No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta ao pedido de exposição itinerante escolar | 95% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% |
| 102 | Venda de bilhetes do Pavilhão do Panda Gigante de Macau | Concluir, dentro de cinco minutos, o procedimento de venda de bilhetes do Pavilhão do Panda Gigante de Macau 【Inclui a reserva prévia de até 25 bilhetes.】 | 95% | 99% | 95% | 99% | 95% | 99% |
| 103 | Licenciamento de reclamo temporário | Deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento pela 1ª vez do licenciamento de reclamo temporário, no prazo de 15 dias 【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas.】 | 95% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 104 | Serviço de cremação de ossadas | 3 dias úteis para apreciação do pedido de serviço de cremação de ossadas | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 105 | Inumação junto de árvores | Aprovação e resposta sobre 1.ª vez do pedido da inumação junto de árvore, em 3 (três) dias úteis | 95% | 100% | 95% | 100% | 98% | 100% |
| 106 | Pedido do Cartão “Amigos do IAM” | No prazo de 13 dias úteis, devem ser concluídos o deferimento e a resposta ao 1.º requerimento do Cartão “Amigos do IAM” | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 107 | Pedido da conta online do IAM | No prazo de 5 dias úteis, devem ser concluídos o deferimento e a resposta ao pedido da conta online do IAM | N/A | N/A | 90% | 100% | 90% | 100% |

Este Instituto tem, no total, 107 indicadores da qualidade de serviços externos, nos quais está aplicada a carta de qualidade. Relativamente aos indicadores da qualidade de serviços externos do ano 2019, houve 102 indicadores da qualidade de serviços que chegaram aos objectivos previstos. Além disso, o cumprimento de objectivos dos indicadores da qualidade de serviços externos registou uma eficiência de 100%, havendo, no total, 88 itens, cujo resultado é satisfatório.

Nota:

Nº4 Relativamente aos indicadores da qualidade de serviço do ano 2018, dividem-se em “Prazo de 6 dias úteis para a conclusão do serviço de marcação prévia de visita guiada à Gleria Comemorativa da Lei Básica de Macau relativa a actividades organizadas por associações, sem necessidade do serviço de transporte”.

Nº11 O indicador da qualidade de serviço do ano 2018 é: “Resposta da apreciação do pedido de marcação prévia para visita guiada ao Edifício do IACM no prazo de 10 dias úteis”.

Nº81 O indicador da qualidade de serviço do ano 2018 é: “Prazo de 13 dias úteis para deferimento e resposta relativa a equipamentos de pesagem ou medição **【Excepto equipamentos de pesagem para cargas superiores a 35 kg】**”.

Nº102 O indicador da qualidade de serviço do ano 2018 é: “Concluir, dentro de 5 minutos, o procedimento de venda de bilhetes do Pavilhão do Panda Gigante de Macau **【Inclui a reserva prévia de até 20 bilhetes.】**”.

- (a) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em visita ou serviço de visita guiada é o atraso do procedimento administrativo.
 - (b) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Licença Temporária de Venda não conseguiram atingir os objectivos definidos.
 - (c) Devido às obras de remodelação de parte das bancas do Mercado Vermelho e à necessidade de aguardar a recolha de todos os pedidos dos respectivos arrendatários para serem submetidos ao superior, os indicadores de qualidade do Pedido de Alteração de Equipamentos Instalados nas Bancas do Mercado não conseguiram atingir as metas definidas.
 - (d) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço sobre outros pedidos de vendilhão (alteração de informações referentes à licença de vendilhão) é o atraso do procedimento administrativo. Os casos de expiração de licenças deveram-se principalmente a que a recepção dos documentos necessários aos serviços coincidiu com o prazo para a renovação das licenças de vendilhão de 2018 e, além disso, naquela altura estava-se a aguardar o despacho de isenção do Chefe do Executivo para evitar que os cidadãos tivessem de se deslocar por várias vezes para tratar das renovações, o que levou à expiração.
 - (e) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço sobre Autorização Administrativa – Salão de Beleza é o atraso do procedimento administrativo.
 - (f) Devido a atrasos no procedimento administrativo e problemas relacionados com o Sistema de Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas, os indicadores de qualidade do Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas não conseguiram atingir os objectivos preconizados. Como houve renovações de licenças e alteração do nome de estabelecimentos a serem realizados ao mesmo tempo, os respectivos pedidos de renovação violaram o artigo 19.º, por tanto é necessário rever o pedido antes de aprovar, consultar o parecer da Divisão de Vias Públicas e esperar que o requerente corrija as informações.
 - (g) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço sobre Licença de Reclamos em Veículos é o atraso do procedimento administrativo.
 - (h) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade do Pedido de Ausência, Emissão de Certificados e Outros pelo Arrendatário de Bancas dos Mercados não conseguiram atingir os objectivos definidos.
 - (i) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Autorização Administrativa – Barbearia, Salão de Cabeleireiro e salão de Beleza não conseguiram atingir as metas definidas.
 - (j) O indicador da qualidade de serviços de licença para obras de alteração de lancis de passeios não chegou aos objectivos previstos, o que se deveu a atrasos nos procedimentos administrativos.
 - (k) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade do os casos apresentados requereram um estudo aprofundado e consultas às informações constantes do registo predial e dos registos arquivados dos números de cadastro policial do IAM (o então IACM), o que atrasou o processo.
- Relativamente às medidas de melhoramento a tomar, devido ao facto de os indicadores de qualidade não terem conseguido alcançar os objectivos definidos, este Instituto irá avaliar periodicamente os procedimentos internos e reforçar o diálogo da equipa, com vista a elevar a eficácia dos serviços a prestar.

β O prazo prometido para o deferimento dos itens acima mencionados, será contado a partir do dia seguinte à entrega de modelos devidamente preenchidos, juntamente com os documentos necessários.

* Os valores são exibidos em números inteiros.

N/A Não se aplica.