

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*
			2018	2019	2019	2020	2020	
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%	90%	97%	90%	97%
2		Dentro de 1 dia útil, é encaminhada e acompanhada uma opinião de cidadã 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.】	98%	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.】	98%	100%	98%	99%	98%	100%
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%	100%	100%	97% ^(a)	100%	100%
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%	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		Apreciação e resposta, dentro de quatro dias úteis, ao pedido do serviço de marcação prévia da visita guiada à Casa Cultural de Chà de Macau 【Á necessário o pedido com antecedência de 15 dias úteis da data da realização.】	N/A	N/A	N/A	N/A	93%	100%
13	Licença de cão	No prazo de um dia útil, deve ser emitida a licença de cão	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14		No prazo de um dia útil, deve ser apreciado o requerimento de renovação da licença de cão					100%	100%
15	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%
16	Reclamação de cães apreendidos	Dentro de 1 dia útil, seja dada resposta sobre reclamação de cães apreendidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	Declaração sobre o estado de saúde de animais	Dentro de 1 dia útil, seja emitida declaração sobre o estado de saúde de animais	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	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%	100%	100%	100%	100%
19	Licenciamento de outros animais - cavalos	Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenciamento de outros animais – cavalos	99%	100%	100%	100%	100%	100%
20	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%
21	Vacinação anti-rábica	Dentro de 1 dia útil, seja concluída a vacinação anti- rábica	100%	100%	100%	100%	100%	100%
22	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%
23	Serviços médico-veterinários	No prazo de 1 dia útil, concluir a consulta de Serviços médico-veterinários	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24	Quarentena de animais ofensivos	Aprova o pedido sobre a quarentena de animais ofensivos dentro de um dia útil	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25	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%
26		Dentro de 3 dias úteis, seja emitido o pedido para efeitos de validade da realização de exportação	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 efectivo*	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo*	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo*
			2018	2019	2020			
27	Inspecção sanitária para a importação de animais selvagens em vias de extinção	No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de inspecção sanitária para a importação de animais selvagens em vias de extinção	99%	100%	99%	100%	99%	100%
28	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%
29	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%
30	Formalidades para tratamento da Licença/ Declaração de importação e marcação prévia de inspecção sanitária	Dentro de 1 dia útil, é dada resposta sobre as formalidades para tratamento da licença/ declaração de importação e marcação prévia de inspecção sanitária	99%	100%	99%	100%	99%	100%
31	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%
32	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%
33	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%
34	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%
35	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%
36		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%
37	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	90%	100%	90%	100%
38	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 【Não estão incluídos o pedido de alteração de equipamentos embutidos e pedido de consulta técnica de engenharia.】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
39	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%
40	Emissão de licença de vendilhão	Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de ausências dos arrendatários das bancas dos mercados	99%	99%	99%	96% ^(b)	99%	92% ^(b)
41		Dentro de 5 dias úteis, seja emissão de licenças de vendilhões novas	99%	94% ^(c)	99%	100%	99%	100%
42	Emissão de licença de vendilhão	Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenças de vendilhões	98%	100%	98%	49% ^(c)	98%	20% ^(c)
43		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%
44	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%	78% ^(d)	90%	91%	90%	100%
45	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%
46		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%
47		No prazo de 6 (seis) dias úteis, deve ser emitida a licença especial para venda temporária em festividades tradicionais	100%	N/A	100%	100%	100%	100%
48	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%
49	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%
50	Junção em "sepultura perpétua"	5 dias úteis para o deferimento do pedido da junção em "sepulturas perpétuas"	98%	100%	98%	100%	98%	100%
51	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%	99%	98%	100%
52	Trasladação de restos mortais, ossadas ou cinzas para fora dos cemitérios	3 dias úteis para o deferimento do pedido da trasladação de restos mortais, ossadas ou cinzas para fora dos cemitérios	98%	100%	98%	100%	98%	100%
53	Exumações	3 dias úteis para o deferimento do pedido para a exumação	98%	100%	98%	100%	98%	100%
54	Gavetas de ossários	3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de ossários	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 efectivo*	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo*	Taxa de cumprimento previsto	Taxa de cumprimento efectivo*
			2018	2019	2020	2020	2020	
55	Gavetas de cinzas	3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de cinzas	98%	100%	98%	100%	98%	100%
56	Junção de restos mortais / cinzas	3 dias úteis para o deferimento do pedido da junção de restos mortais / cinzas	98%	100%	98%	99%	98%	100%
57	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%
58		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%
59	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%
60	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%
61	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%
62	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%
63	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%
64	Licença de Pejamento de Carácter Permanente	No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da 2.ª via da Licença de Pejamento de Carácter Permanente	90%	100%	90%	100%	90%	100%
65	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%	94%	85%	98%	85%	78% ^(e)
66	Licença de pejamento de carácter temporário: Tapumes e Andaimos	15 dias uteis 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%	97%
67	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%	99%	95%	99%	95%	100%
68	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%
69	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%
70	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%
71	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%	100%	90%	100%	90%	100%
72	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%
73	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%
74	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%
75	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%	100%	90%	100%	90%	100%
76	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%
77	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*
			2018	2019	2019	2020	2020	
78	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%	100%	100%	100%	100%	100%
79	Autorização Administrativa –Barbearia e Salão de Cabelheiro	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%
80	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%	92% ^(f)	95%	98%	95%	96%
81		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%	90% ^(f)	95%	98%	95%	95%
82	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%	100%	95%	100%	95%	100%
83	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%	92% ^(g)
84	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%	100%	95%	100%	95%	100%
85	Autorização Administrativa – Actividades 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 – Actividades de diversões abertas ao público em estabelecimento ou centro de diversões	90%	100%	90%	100%	90%	100%
86	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%
87	Licença de esplanada	No prazo de 1 dia útil, haverá resposta para o pedido de renovação da licença de esplanada	90%	100%	95%	100%	95%	100%
88	Inspeção fitossanitária das plantas de decoração	Em 30 minutos, é concluído o pedido de inspeção fitossanitária das plantas de decoração 【O requerente deve efectuar a marcação prévia com 1 dia de antecedência, relativamente ao dia previsto para a inspeção fitossanitária das plantas de decoração.】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
89	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%	90%	90%	73% ^(h)	90%	88% ^(h)
90		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%	75% ^(h)	90%	100%	90%	0% ^(h)
91		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%
92	Certificado Fitosanitário	No prazo de 5 dias úteis, é emitido o Certificado Fitosanitário	90%	100%	90%	100%	90%	100%
93	Fiscalização das obras de canalização de água em prédios	Dentro de 18 dias úteis, é concluída uma inspeção ao abastecimento de água a um edifício	95%	100%	95%	100%	95%	100%
94	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%
95	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%	94% ⁽ⁱ⁾	95%	100%	95%	88% ⁽ⁱ⁾
96	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%	96%	95%	93% ⁽ⁱ⁾	95%	93% ⁽ⁱ⁾

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*
			2018	2019	2020	2020		
97	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%	98%	95%	96%
98	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%	92%	90%	98%	90%	97%
99	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%
100	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%
101	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%	80% ^(b)	90%	96%	90%	95%
102	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%	98%	100%	98%	100%
103	Exposição itinerante escolar	No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta ao pedido de exposição itinerante escolar	95%	100%	100%	100%	100%	100%
104	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%
105	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%
106	Serviço de cremação de ossadas	3 dias úteis para apreciação do pedido de serviço de cremação de ossadas	98%	100%	98%	100%	98%	100%
107	Inumação amiga do ambiente	Dentro de 3 dias úteis, é dada resposta sobre a aprovação do pedido, pela 1.ª vez, de inumação amiga do ambiente	95%	100%	98%	100%	98%	100%
108	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%
109	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	90%	100%	90%	100%	90%	100%

Este Instituto tem, no total, 109 indicadores da qualidade de serviços externos, nos quais está aplicada a carta de qualidade. Relativamente aos indicadores da qualidade de serviços externos do ano 2020, houve 101 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, 91 itens, cujo resultado é satisfatório.

Nota:

Nº4 Relativamente aos indicadores da qualidade de serviço do ano 2018, dividem-se em “Prazo de 14 dias úteis para a conclusão do serviço de marcação prévia de visita guiada à Galeria Comemorativa da Lei Básica de Macau relativa a actividades organizadas por associações, com necessidade do serviço de transporte” e “Prazo de 6 dias úteis para a conclusão do serviço de marcação prévia de visita guiada à Galeria 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 (dez) dias úteis”.

Nº12 Foi adicionado em 2020 o indicador da qualidade de serviços que garantem que “Apreciação e resposta, dentro de quatro dias úteis, ao pedido do serviço de marcação prévia da visita guiada à Casa Cultural de Chà de Macau 【Á necessário o pedido com antecedência de 15 dias úteis da data da realização.】”.

Nº13 e Relativamente aos indicadores da qualidade de serviço do ano 2020, dividem-se em “No prazo de um dia útil, deve ser emitida a licença de cão” e “No prazo de um dia útil, deve ser apreciado o requerimento de renovação da 14 licença de cão”.

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】”.

Nº88 O indicador da qualidade de serviço do ano 2019 é: “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】”.

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.】”.

Nº103 Em 2020, foram cancelados os indicadores da qualidade de serviços relativos a que “No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta ao pedido de exposição itinerante escolar”.

Nº107 O indicador da qualidade de serviço do ano 2019 é: “Aprovação e resposta sobre 1.ª vez do pedido da inumação junto de árvore, em 3 (três) dias úteis”.

Nº109 Em 2020, foram cancelados os indicadores da qualidade de serviços relativos a que “No prazo de 5 dias úteis, devem ser concluídos o deferimento e a resposta ao pedido da conta online do IAM”.

- O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “visita ou serviço de visita guiada” foi o atraso no procedimento administrativo.
- O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “pedido de ausência, emissão de certificados e outros por arrendatários de bancas dos mercados” foi o atraso no procedimento administrativo. Durante o período da epidemia, não foi possível contactar com os interessados para conhecer a sua situação real.
- O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “emissão de licença de vendilhão” foi o atraso no procedimento administrativo, aguardando-se o despacho do Chefe do Executivo em relação à isenção da taxa da licença.
- O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “outros pedidos de vendilhões (alteração de informações referentes à licença de vendilhão)” foi o atraso no procedimento administrativo; ao serem recebidos os documentos necessários para os serviços, encontrava-se a decorrer o período de renovação das licenças de vendilhão de 2018. Simultaneamente, aguardava-se o despacho do Chefe do Executivo em relação à isenção, e tinha em conta evitar que os cidadãos se desloquem várias vezes para tratar das formalidades de renovação.
- O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Licença de peajamento de carácter temporário: Outros” foi o atraso no procedimento administrativo; devido à epidemia, alguns trabalhos foram atrasados.

- (f) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas” foi o atraso no procedimento administrativo; pedidos de renovação da licença e de alteração da designação de estabelecimentos foram apresentados em simultâneo, dado que o pedido de renovação violou o artigo 19.º, e apenas podia ser apreciado após a reavaliação; há que consultar o parecer da Divisão de Vias Públicas e aguardar a rectificação dos dados apresentados pelo requerente.
- (g) Os motivos de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Aferição de Equipamentos de Pesagem ou Medição” foram o aumento drástico no número de pedidos e a escassez de recursos humanos.
- (h) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Licenças e serviços de árvores e arbustos” foi o atraso no procedimento administrativo; a necessidade de se proceder aos trabalhos de rescaldo do tufão causou atraso no tratamento.
- (i) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Pedido de certidão para a atribuição de numeração policial e/ou outros elementos cadastrais” foi o atraso no procedimento administrativo; o atraso deveu-se à complexidade dos casos e à necessidade de mais tempo para a avaliação.
- (j) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Pedido para Atribuição de Numeração Policial” foi o atraso no procedimento administrativo; o atraso deveu-se à complexidade dos casos e à necessidade de mais tempo para a avaliação.
- (k) O motivo de não se ter conseguido atingir o objectivo relativo ao indicador da qualidade de serviço em “Licença para Obras de Alteração de Lances de Passeios” foi o atraso no procedimento administrativo.

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.