

### Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

N.	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*
			2015		2016		2017	
1	Recepção de Queixas e Sugestões Relativas a Assuntos Cívicos e 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.】	85%	94%	88%	93%	88%	98%
2		Dentro de 1 dia útil, é encaminhada e acompanhada uma opinião de cidadão, 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%	95%	100%	95%	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%	95%	100%	95%	100%
4	Aluguer de lugares e instalações do IACM	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.】	90%	100%	90%	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 à Galeria Comemorativa da Lei Básica de Macau relativa a actividades organizadas por associações <sup>(a)</sup>	N/A	N/A	100%	100%	100%	92% <sup>(b)</sup>
7		Dentro de 3 dias úteis, é dada resposta a um pedido de marcação para visita às ECOTECAS	98%	100%	99%	100%	99%	100%
8		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%
9		Dentro de 25 dias úteis, é verificado e despachado um pedido de actividade na "Granja do Óscar"	95%	100%	95%	100%	100%	100%
10		Resposta da apreciação do pedido de marcação prévia para visita guiada ao Edifício do IACM no prazo de 10 (dez) dias úteis	90%	100%	90%	100%	100%	100%
11	Licença de cão	No prazo de um dia útil, deve ser autorizado um requerimento ou renovação de licença de cão	99%	100%	99%	100%	100%	100%
12	Introdução de "microchips" em animais	No prazo de um dia útil, deve ser concluída a introdução de "microchip" em animais	99%	100%	99%	100%	100%	100%
13	Reclamação de cães apreendidos	Dentro de 1 dia útil, seja dada resposta sobre reclamação de cães apreendidos	99%	100%	99%	100%	99%	100%
14	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%	99%	100%	99%	100%
15	Licença para estabelecimento de venda a retalho de animais selvagens	Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença para estabelecimento de venda a retalho de animais selvagens <sup>(b)</sup>	99%	100%	99%	100%	99%	100%
16	Licença para estabelecimento de venda a retalho de animais de estimação	Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença para estabelecimento de venda a retalho de animais de estimação	99%	100%	99%	100%	99%	100%
17	Licença para estabelecimentos de venda a retalho de aves de capoeira vivas	Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença para estabelecimento de venda a retalho de aves de capoeira vivas <sup>(b)</sup>	99%	100%	99%	100%	99%	100%
18	Licenciamento para animais de competição	Dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenciamento para animais de competição (cavalos ou cães)	99%	100%	99%	100%	99%	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%	99%	100%	99%	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	99%	100%	99%	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	85%	100%	100%	100%	100%	100%
24	Quarentena de animais ofensivos	Aprova o pedido sobre a quarentena de animais ofensivos dentro de um dia útil	N/A	N/A	N/A	N/A	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%
27	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%

N.	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*
			2015		2016		2017	
28	Informação sobre cães de companhia de 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 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%
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%		99%	
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	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%	99% <sup>(m)</sup>	100%	100%
38	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%
39		Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de ausências dos arrendatários das bancas dos mercados	99%	95% <sup>(n)</sup>	99%	100%	99%	97% <sup>(n)</sup>
40	Emissão de licença de vendilhão	Dentro de 5 dias úteis, seja emissão de licenças de vendilhões novas	99%	100%	99%	100%	99%	93% <sup>(n)</sup>
41		Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licenças de vendilhões	98%	100%	98%	99%	98%	99%
42		Dentro de 10 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido de cancelamento de licenças de vendilhões	99%	100%	99%	80% <sup>(n)</sup>	99%	100%
43	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	N/A	N/A	90%	100%	90%	80% <sup>(s)</sup>
44	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%	92% <sup>(h)</sup>	100%	100%	100%	100%
45		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%
46		No prazo de 6 (seis) dias úteis, deve ser emitida a licença especial para venda temporária em festividades tradicionais	100%	100%	100%	98% <sup>(h)</sup>	100%	100%
47	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%
48	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%
49	Junção em "sepultura perpétua"	5 dias úteis para o deferimento do pedido da junção em "sepulturas perpétuas"	98%	100%	98%	100%	98%	100%
50	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%	100%
51	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%	99%
52	Exumações	3 dias úteis para o deferimento do pedido para a exumação	98%	100%	98%	100%	98%	99%
53	Gavetas de ossários	3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de ossários	98%	99%	98%	100%	98%	100%
54	Gavetas de cinzas	3 dias úteis para o deferimento do pedido da gavetas de cinzas	98%	100%	98%	100%	98%	100%
55	Junção de restos mortais / cinzas	3 dias úteis para o deferimento do pedido da junção de restos mortais / cinzas	98%	100%	98%	100%	98%	99%
56	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%
57	Licenciamento para a inumação temporária de restos mortais	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%

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

N.	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*
			2015		2016		2017	
58	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%
59	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%
60	Inumação em cemitérios privados	No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de inumação em cemitérios privados	100%	100%	100%	99% <sup>(o)</sup>	100%	100%
61	Fiscalização de exumações em cemitérios privados por pessoal do IACM	No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de fiscalização de exumações em cemitérios privados por pessoal do IACM	100%	100%	100%	100%	100%	100%
62	Fiscalização de trasladações em cemitérios privados por pessoal do IACM	No prazo de 3 dias úteis, é dada resposta ao pedido de fiscalização de trasladações em cemitérios privados por pessoal do IACM	100%	100%	100%	100%	100%	100%
63	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%
64	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 <b>【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas】</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	85%	95%
65	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) <b>【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas】</b>	90%	98%	90%	98%	90%	99%
66	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 <b>【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas】</b>	95%	99%	95%	90% <sup>(p)</sup>	95%	100%
67	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%
68	Licenciamento Administrativo—Máquinas de Diversão 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%
69	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 <sup>(c)</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
70	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 <sup>(c)</sup>					90%	
71	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%
72	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%
73	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 <sup>(d)</sup>	90%	100%	90%	100%	90%	100%
74	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 <sup>(d)</sup>					90%	
75	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%
76	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%
77	Licenciamento Administrativo—Licença para a Venda de Armas e Munições	No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da 2ª via do Licenciamento Administrativo—Licença para a Venda de Armas e Munições	90%	100%	90%	100%	90%	100%
78	Autorização Administrativa—Salão de Beleza	O requerimento para a autorização prévia de salão de beleza é autorizado dentro de 11 dias úteis <b>【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas】</b>	100%	99% <sup>(i)</sup>	100%	100%	100%	99% <sup>(i)</sup>
79	Autorização Administrativa—Barbearia e Salão de Cabeleireiro	O requerimento para a autorização prévia de Barbearia e cabeleireiro é autorizado dentro de 11 dias úteis <b>【Não está incluído no cálculo do tempo da Carta de Qualidade o tempo necessário à obtenção de parecer de entidades consultivas】</b>			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	95%	97%	95%	73% <sup>(u)</sup>	95%	94% <sup>(u)</sup>
81	Licenciamento de Estabelecimentos de Comidas e Bebidas	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	95%	97%	95%	68% <sup>(u)</sup>	95%	92% <sup>(u)</sup>

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

N.	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*
			2015		2016		2017	
82	Licença para o Lançamento de Foguetes e Fogo-de-Artifício	12 dias úteis para o deferimento e a resposta ao pedido de licença de lançamento de foguetes e fogo-de-artifício	95%	95%	95%	100%	95%	100%
83	Licença para a Queima de Panchões	Dentro de 7 dias úteis, é dada resposta a um pedido de licença para a queima de panchões 【Considera-se que o requerimento foi autorizado se a decisão dos Serviços competentes sobre o pedido de queima de panchões não for notificada ao requerente até 48 horas antes da sua realização, nos termos do número 2 do artigo 6o do Capítulo III do Decreto no.49/98/M, de 3 de Novembro】	95%	99%	95%	100%	95%	100%
84	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%	98%	95%	99%
85	Aferição de Equipamentos de Pesagem ou Medição	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】	98%	95% <sup>(1)</sup>	95%	99%	95%	100%
86	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%	92% <sup>(1a)</sup>
87	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%
88	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%
89	Licença de esplanada	No prazo de 1 dia útil, haverá resposta para o pedido de renovação da licença de esplanada	90%	100%	90%	100%	90%	100%
90	Fitossanidade	Em 60 minutos, é concluído o pedido de Inspeção Fitossanitária. 【O requerente deve efectuar a marcação prévia com 1 dia de antecedência, relativamente ao dia previsto para a inspeção fitossanitária.】	100%	100%	100%	100%	100%	100%
91	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%	89% <sup>(1a)</sup>	90%	94%	90%	92%
92		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%	100%	90%	100%
93		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%
94	Certificado fitossanitário	No prazo de 5 dias úteis, emitir o Certificado fitossanitário	90%	100%	90%	100%	90%	100%
95	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%
96	Pedido para registo, na lista, de empresas construtoras convidadas pelo IACM para a execução de obras	Concluir, dentro de trinta dias úteis, a apreciação e autorização do pedido de inscrição na lista de empreiteiros para execução de obras do IACM	90%	100%	90%	100%	90%	100%
97	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%	87% <sup>(1)</sup>	95%	95%	95%	95%
98	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】 <sup>(a)</sup>	90%	96%	95%	98%	95%	97%
99	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】 <sup>(b)</sup>	95%	97%	95%	99%	95%	97%
100	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%	93%	90%	99%	90%	91%
101	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	90%	100%	95%	100%	95%	100%
102	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%
103	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%	94%	90%	96%	90%	98%

### Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços externos

N.	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*
			2015		2016		2017	
			104	Atestado de Vida	Emissão do atestado de Vida dentro de 3 dias úteis	98%	100%	98%
105	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%	97%	100%
106	Exposição itinerante escolar	No prazo de 15 dias úteis, é dada resposta ao pedido de exposição itinerante escolar	95%	100%	95%	100%	95%	100%
107	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 20 bilhetes】	90%	100%	95%	99%	95%	99%
108	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.】	N/A	N/A	95%	100%	95%	100%
109	Serviço de cremação de ossadas	3 dias úteis para apreciação do pedido de serviço de cremação de ossadas	95%	100%	95%	100%	98%	100%
110	Inumação junto de árvores	Aprovação e resposta sobre 1.ª vez do pedido da inumação junto de árvore, em 3 (três) dias úteis	N/A	N/A	95%	100%	95%	100%
111	Pedido do Cartão “Amigos do IACM”	No prazo de 13 dias úteis, se já concluído o pedido inicial do Cartão “Amigos do IACM”	N/A	N/A	90%	100%	90%	100%

### Situação quanto ao cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços internos

N.	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*
			2015		2016		2017	
			112	Emissão de pareceres técnicos sobre licenças de importação de animais selvagens, em vias de extinção, à Direcção dos Serviços de Economia	Emissão de pareceres técnicos, no prazo de 30 dias úteis, sobre licenças de importação de animais selvagens, em vias de extinção, à Direcção dos Serviços de Economia <sup>(b)</sup>	N/A	N/A	90%

Este Instituto tem, no total, 112 indicadores da qualidade de serviços externos e internos, nos quais está aplicada a carta de qualidade. No âmbito dos indicadores de qualidade dos serviços externos e internos do ano de 2017, 103 itens desses indicadores dos serviços externos e 1 item dos mesmos indicadores para os serviços internos conseguiram atingir as metas definidas. Por outro lado, 87 indicadores de qualidade dos serviços externos e internos conseguiram atingir 100% dos objectivos definidos, sendo o seu resultado satisfatório.

Nota:

- (a) 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”.
- (b) Em Dezembro de 2017, foram cancelados os indicadores da qualidade de serviços relativos a que “dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença para estabelecimento de venda a retalho de animais selvagens” e a que “dentro de 30 dias úteis, seja dada resposta sobre renovação de licença para estabelecimento de venda a retalho de aves de capoeira vivas”.
- (c) O indicador da qualidade de serviço do ano 2016 é: “No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo - Lavandarias e Tinturarias”.
- (d) O indicador da qualidade de serviço do ano 2016 é: “No prazo de 10 dias úteis, deve ser concluído o deferimento e a resposta ao requerimento da Transferência de titular do Licenciamento Administrativo - Cinemas e Teatros”.
- (e) O indicador da qualidade de serviço do ano 2016 é: “Dentro de 15 dias úteis, seja dada resposta sobre a apreciação do pedido para Atribuição de Numeração Policial”.
- (f) O indicador da qualidade de serviço do ano 2016 é: “Dentro de 13 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】”.
- (g) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Licença Temporária de Venda não conseguiram atingir os objectivos definidos.
- (h) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade do Licenciamento para a Afixação Permanente de Reclamos e Tabuletas não conseguiram atingir as metas definidas.
- (i) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Aferição de Equipamentos de Pesagem ou Medição não conseguiram atingir os objectivos preconizados.
- (j) Devido ao tempo necessário para efectuar a avaliação e a auscultação de opiniões sobre a zona florestal/árvores antigas, os indicadores de qualidade das Licenças e Serviços de Árvores e Arbustos não conseguiram atingir as metas definidas.
- (k) 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.
- (l) 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.
- Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade do Pedido de Certidão para a Atribuição de Numeração Policial e/ou Outros Elementos Cadastrais não conseguiram alcançar os objectivos preconizados. Devido à
- (m) desconformidade da numeração policial do terreno de uma construção antiga, já demolida, com o conteúdo da informação sobre a atribuição de numeração policial, houve a necessidade de acertar o respectivo conteúdo e apresentar superiormente uma informação.
- (n) 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.
- (o) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Emissão de Licença de Vendilhão não conseguiram atingir os objectivos definidos.
- (p) Devido a atrasos no procedimento administrativo, os indicadores de qualidade da Inumação em Cemitérios Privados não conseguiram alcançar as metas definidas.
- (q) 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.
- (r) 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.
- (s) 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.
- (t) 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.
- (u) 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.
- (v) Itens de serviços internos implementados no ano de 2016.
- 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 Os valores são exibidos em números inteiros.

\* Os valores são exibidos em números inteiros.

N/A Refere-se que no ano em questão, não se implementa a carta de qualidade.