

Fundação Macau

Situação do cumprimento dos indicadores da qualidade de serviços

N.	Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de	Taxa de
			cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo	cumprimento previsto	cumprimento efectivo
			2017		2018		2019	
1.	Pedidos de apoio financeiro	a. Quando o pedido é apresentado nas instalações da FM, a verificação preliminar dos documentos que instruem o pedido, nomeadamente, a verificação da idoneidade do requerente e se os documentos apresentados estão completos, a emissão de um recibo e informar sobre dos documentos em falta, será concluída dentro de 1 dia útil.	90%	100%	90%	99.80%	90%	100%
		b. Quando o pedido é enviado pelo correio, a verificação preliminar dos documentos que instruem o pedido, nomeadamente, a verificação da idoneidade do requerente e se os documentos apresentados estão completos, será concluída dentro de 4 dias úteis a contar à data posterior da recepção do pedido, emissão de um recibo e informar dos documentos em falta.	90%	100%	90%	81.82%	90%	98.73%
2.	Cedência de espaço	a. Espaços a disponibilizar, não relacionados com a atribuição de subsídios: Resposta dentro de 9 dias úteis após a recepção da correspondência.	95%	Sem caso concreto	95%	Sem caso concreto	95%	Sem caso concreto
		b. Espaço ocupado: Resposta dentro de 4 dias úteis após a recepção da correspondência.	95%	Sem caso concreto	95%	Sem caso concreto	95%	Sem caso concreto
		c. Local disponível, relacionado com a atribuição de subsídios: Resposta dentro de 7 dias úteis após a recepção da correspondência.	95%	100%	95%	100%	95%	100%
3.	Pedidos de apoio de bolsas de estudo	a. Quando o pedido é apresentado nas instalações da FM, a verificação preliminar dos documentos que instruem o pedido, nomeadamente, a verificação da idoneidade do requerente e se os documentos apresentados estão completos, será concluída dentro de 1 dia útil a contar da data de recepção do pedido, emissão de um recibo e informar dos documentos em falta.	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		b. Quando o pedido é enviado pelo correio, a verificação preliminar dos documentos que instruem o pedido, nomeadamente, a verificação da idoneidade do requerente e se os documentos apresentados estão completos, será concluída pelos serviços dentro de 4 dias úteis seguintes em relação à data de recepção do pedido e, posteriormente, será emitido um recibo e informar documentos em falta.	95%	100%	95%	100%	95%	100%

Em 2019, a situação do cumprimento da Carta de qualidade da maioria dos serviços prestados pela FM, mantém-se acima dos valores previstos.