



### Execução das metas da qualidade dos serviços

	Itens de serviços	Metas da qualidade de serviços	Objectivo previsto	Média da taxa do objectivo atingido	Objectivo previsto	Média da taxa do objectivo atingido	Objectivo previsto	Média da taxa do objectivo atingido
			Ano de 2016		Ano de 2017		Ano de 2018	
1	Departamento de Identificação de Residentes (DIR)	15 dias úteis prazo de entrega do BIR para pedido norma	97%	100%	97%	100%	97%	100%
2		10 dias úteis prazo de entrega do BIR para pedido urgente	97%	100%	97%	100%	97%	100%
3		3 dias úteis prazo de entrega do BIR para pedido muito urgente	97%	100%	97%	100%	97%	100%
4		5 dias úteis prazo de entrega de Certificados de identificação (incluindo certificado de dados pessoais, certificado de que não tem filhos em Macau, certificado de cópias autenticadas de documentos arquivados e certificado de relação de parentesco)*	95%	100%	95%	100%	95%	99.99%
5		2 dias úteis prazo de entrega de Atestado de residência*	100%	100%	100%	99.67%	100%	100%
6		5 dias úteis prazo de entrega de certificados de nacionalidade	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7		30 dias úteis prazo de entrega de certificados de confirmação do direito de residência	95%	100%	97%	100%	97%	100%
8		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem	97%	98.22%	97%	98.77%	97%	98.75%
9		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem (no exterior de Macau)	97%	100%	97%	100%	97%	100%

10	Departamento de Documentos Viagem (DDV)	2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para pedidos urgentes	97%	99.94%	97%	99.82%	97%	99.91%
11		5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	97%	99.26%	97%	99.66%	97%	99.80%
12	Divisão do Registo Criminal (DRC)	150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades	90%	95%	90%	94.04%	90%	98.43%
13		15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades	90%	97.14%	90%	92.21%	90%	99.90%
14		Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público	93%	99.84%	93%	99.78%	93%	99.82%
15		Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público	95%	99.78%	95%	99.85%	95%	99.69%
16	Divisão do Registo de Associação e Fundação* (DRA)	12 dias úteis prazo de entrega de Certificado de admissibilidade da denominação da associação ou fundação *	98%	99.39%	98%	98%	98%	98.71%
17		12 dias úteis prazo de entrega de Certificados de associações e fundações *					98%	99.77%
18	Departamento de Estudos da Exploração e Administração do Arquivo (DEA)	Registo para utilização dos canais-e de Hong Kong: remessa das informações do registo a Serviços competentes de Hong Kong dentro de 3 dias úteis, contados a partir do dia seguinte do registo	98%	100%	98%	100%	98%	100%
19	Departamento de Assuntos Genéricos(DAG)	5 dias úteis para resposta aos pedidos de consulta de informação por escrito	98%	100%	98%	100%	98%	100%
20		atendimento dentro de 10 segundos para consulta telefónica e marcação prévia	96%	96.58%	96%	97.25%	96%	97.75%

21	Tempo de espera no balcão de informações no 9.º andar: dentro de 15 minutos	94%	95.25%	94%	97.75%	94%	96.83%
22	Tempo de espera do décimo utente de cada 10 utentes no balcão de serviço e obtenção de senhas no 1.º andar: dentro de 5 minutos	90%	96.25%	90%	97.92%	90%	98.75%
23	Tempo de espera do décimo utente de cada 20 utentes no balcão de serviço e obtenção de senhas no 1.º andar: dentro de 10 minutos	90%	96.25%	90%	97.92%	90%	98.75%
24	Tempo de espera do décimo utente de cada 10 utentes no balcão para levantamento de documentos no 1.º andar: dentro de 10 minutos	95%	97.25%	95%	98.75%	95%	96.92%
25	Tempo de espera do décimo utente de cada 20 utentes no balcão para levantamento de documentos no 1.º andar: dentro de 20 minutos	95%	97.25%	95%	98.75%	95%	96.92%
26	Tempo de espera para atendimento (BIR): Menos de 30 minutos (a contar a partir da hora agendada na senha) *	95%	100%	95%	100%	95%	98.75%
27	Menos de 30 minutos para recepção de um pedido (BIR)*	95%	100%	95%	100%	95%	99.92%
28	No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos. *	97%	97.75%	97%	100%	97%	98.33%
29	Tempo de espera para atendimento (Passaporte /Título de Viagem da RAEM). Menos de 20 minutos (a contar a partir da hora agendada na senha)*	95%	97.6%	95%	99.75%	95%	95.25%
30	Menos de 7 minutos para recepção de um pedido (Passaporte / Título de Viagem da RAEM)*	95%	96.15%	95%	87.99%	95%	93.58%

31	Tempo de espera para atendimento (Título de Visita a Hong Kong): Menos de 20 minutos (a contar a partir da hora agendada na senha)*	95%	97.6%	95%	99.75%	95%	92.25%
32	Menos de 7 minutos para recepção de um pedido (Título de Visita a Hong Kong)*	95%	96.15%	95%	87.99%	95%	96.58%
33	Tempo necessário para recepção de um pedido de Certificado de Registo Criminal: Menos de 15 minutos se for necessário proceder à recolha de impressões digitais, caso negativo, menos de 6 minutos*	90%	97.29%	90%	96.44%	90%	97.17%
34	Tempo de espera para atendimento (Certificado de Registo Criminal: Menos de 20 minutos (contados a partir da hora agendada na senha)*	90%	98.23%	90%	99.42%	90%	95.50%
35	Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
36	Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	99.42%

\* Face à entrada em vigor, a 14 de Dezembro de 2017, do Regulamento Administrativo n.º 29/2017 «Organização e Funcionamento da Direcção dos Serviços de Identificação», impende-se alterar as seguintes informações:

a. Visando melhor classificar os tipos de certificados emitidos pela DSI, o “Certificado de dados pessoais (Certificado comprovativo de que não tem filhos em Macau e certificado de relação de parentesco)” passou a ser designado por “Certificados de identificação (incluindo certificado de dados pessoais, certificado de que não tem filhos em Macau, certificado de cópias autenticadas de documentos arquivados e certificado de relação de parentesco)”.

b. O “Certificado de residência, para efeitos externos” passou a chamar-se “Atestado de residência”.

c. O “Registo de Pessoas Colectivas Sem Fins Lucrativos” passou a ser indicado como “Registo de associações e fundações”.

d. A categoria de “Certificado de Associações” abrange “Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação” e “Certificado de associações e fundações”.

e. Os itens “Tempo de espera a ser atendido”, “Tempo de atendimento por cada pedido” e “Formalidades para levantamento do documento” passam a ser incorporados na coluna de “Tipos de Serviços” referentes ao “Atendimento”.

Em comparação com o ponto da situação dos últimos dois anos em relação à execução da meta da qualidade dos serviços prestados pela DSI, a maioria dos serviços atingiram a meta de qualidade. E em conformidade com a situação concreta da execução, a DSI vai efectuar anualmente a revisão da meta da qualidade dos serviços e a previsão das taxas percentuais da meta a atingir.

Quanto aos objectivos alcançados descritos na carta de qualidade desta Direcção de Serviços, a taxa de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade dos serviços foi superior ao previsto e nos casos que não foram realizadas as previsões, esta Direcção de Serviços já procedeu a uma análise das suas causas, bem como adoptou medidas de melhoramento.

FIM