



## 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 2015		Ano de 2016		Ano de 2017	
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%	99.98%	97%	100%	97%	100%
4		Menos de 30 minutos de espera (a contar a partir da hora agendada na senha)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
5		Menos de 30 minutos para receber um pedido	95%	100%	95%	100%	95%	100%
6		5 dias úteis prazo de entrega de certificados de dados pessoais (inclui certificados de não ter filhos e de relação de parentesco)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
7		2 dias úteis prazo de entrega de certificados de residência	100%	100%	100%	100%	100%	99.67% <sup>1</sup>
8		5 dias úteis prazo de entrega de certificados de nacionalidade	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9		30 dias úteis prazo de entrega de certificados de confirmação do direito de residência	95%	100%	95%	100%	97% <sup>2</sup>	100%

<sup>1</sup> A demora da produção de certificado ocorrida em Novembro de 2017 deve-se à distribuição indevida de um certificado.

<sup>2</sup> Em 2015 e 2016, a taxa percentual prevista é 95 %, tendo sido feita a revisão em Janeiro de 2017.

10	Departamento de Documentos Viagem (DDV)	10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem	97%	99.27%	97%	98.22%	97%	98.77%
11		2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para pedidos urgentes	97%	99.97%	97%	100%	97%	100%
12		5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	97%	99.99%	97%	99.94%	97%	99.82%
13		Menos de 7 minutos para receber um pedido	97%	98.54%	97%	99.26%	97%	99.66%
14		Menos de 20 minutos de espera (a contar a partir da hora agendada na senha)	95%	100%	95%	96.15%	95%	87.99% <sup>3</sup>
15		Concluir o atendimento das senhas distribuídas	95%	100%	95%	97.6%	95%	99.75%
16	Divisão do Registo Criminal (DRC)	150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades	90%	97.37%	90%	95%	90%	94.04%
17		15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades	90%	99.64%	90%	97.14%	90%	92.21%
18		Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público	93%	99.88%	93%	99.84%	93%	99.78%
19		Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público	95%	99.8%	95%	99.78%	95%	99.85%
20		Tempo necessário para receber um pedido formalizado por público: dentro de 15 minutos se precisar de tirar impressões digitais, caso contrário dentro de 6 minutos	90%	100%	90%	97.29%	90%	96.44%
21		Menos de 20 minutos de espera (contados a partir da hora agendada na senha)	90%	100%	90%	98.23%	90%	99.42%

<sup>3</sup> O motivo de não atingir o padrão definido está ainda em análise.

22	Divisão Administrativa e Financeira(DAF)	Concluir o acompanhamento dos pedidos dos certificados de associações dentro de 12 dias, contados a partir da recepção do pedido	98%	99.53%	98%	99.39%	98%	98%
23	Departamento de Organização e Informática	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%
24	Grupo de Apoio à Direcção(GAD)	5 dias úteis para resposta aos pedidos de consulta de informação por escrito	98%	100%	98%	100%	98%	100%
25		atendimento dentro de 10 segundos para consulta telefónica e marcação prévia	96%	96.75%	96%	96.58%	96%	97.25%
26		Tempo de espera no balcão de informações no 1.º andar: dentro de 15 minutos	94%	99.67%	94%	95.25%	94%	97.75%
27		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%	98.25%	90%	96.25%	90%	97.92%
28		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 <sup>3</sup>	90%	98.25%	90%	96.25%	90%	98.42%
29		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%	96.75%	95%	97.25%	95%	98.75%
30		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%	96.75%	95%	97.25%	95%	100%

31	No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos. <sup>4</sup>	95%	98.33%	97% <sup>5</sup>	97.75%	97%	100%
32	Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
33	Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis	98%	100%	98%	100%	98%	100%

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.

FIM

---

<sup>4</sup> Em 2014 e 2015, a meta de qualidade "Tempo de espera em balcões para levantamento de documentos e certificados no 1.º andar:" é dentro de 15 minutos" por cada pessoa, tendo sido feita a revisão em Julho de Setembro de 2016.

<sup>5</sup> Em 2014 e 2015, a taxa percentual prevista é 95 %, tendo sido feita a revisão em Março de 2016.