



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 2017		Ano de 2018		Ano de 2019	
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%	99.99%	95%	100%
5		2 dias úteis prazo de entrega de Atestado de residência	100%	99.67% ¹	100%	100%	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	97%	100%	97%	100%	97%	100%
8		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem	97%	98.77%	97%	98.75%	98%	99.02%
9		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem	97%	100%	97%	100%	98%	100%

¹ A demora da emissão do certificado deveu-se à falha do procedimento interno.

		(no exterior de Macau)						
10	Departamento de Documentos Viagem (DDV)	2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para pedidos urgentes	97%	99.82%	97%	99.91%	98%	99.92%
11		5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	97%	99.66%	97%	99.80%	98%	100%
12	Divisão do Registo Criminal (DRC)	150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades	90%	94.04%	90%	98.43%	90%	97.76%
13		15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades	90%	92.21%	90%	99.90%	90%	99.87%
14		Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público	93%	99.78%	93%	99.82%	93%	99.8%
15		Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público	95%	99.85%	95%	99.69%	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%	98%	98%	98.71%	98%	98.88%
17		12 dias úteis prazo de entrega de Certificados de associações e fundações			98%	99.77%	98%	99.89%
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	96%	97.25%	96%	97.75%	96%	97%

	marcação prévia						
21	Tempo de espera no balcão de informações no 9.º andar: dentro de 15 minutos	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%	97.92%	90%	98.75%	90%	100%
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%	97.92%	90%	98.75%	90%	100%
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%	98.75%	95%	96.92%	95%	96.67%
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%	98.75%	95%	96.92%	95%	96.67%
26	No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos.	97%	100%	97%	98.33%	97%	98.81%
27	Tempo médio de espera para atendimento: Menos de 25 minutos	---	---	---	---	95%	92.32% ⁵
28	Tempo médio de atendimento por cada pedido: Menos de 18 minutos	---	---	---	---	95%	98.08%
29	Tempo de espera para atendimento (BIR): Menos de 30 minutos (a contar a partir da hora agendada na senha)	95%	100%	95%	98.75%	---	---
30	Menos de 30 minutos para recepção de um pedido (BIR)	95%	100%	95%	99.92%	---	---
31	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%	99.75%	95%	95.25%	---	---

⁵ Antes do lançamento do serviço de balcão único a 26 de Outubro de 2018, era preciso integrar os balcões de requerimento no intuito de preparar os balcões únicos, neste sentido, foi alterada a meta de tempo para atingir.

32	Menos de 7 minutos para recepção de um pedido (Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	95%	87.99% ²	95%	93.58% ³	---	---
33	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%	99.75%	95%	92.25% ⁴	---	---
34	Menos de 7 minutos para recepção de um pedido (Título de Visita a Hong Kong)	95%	87.99%	95%	96.58%	---	---
35	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%	96.44%	90%	97.17%	---	---
36	Tempo de espera para atendimento (Certificado de Registo Criminal: Menos de 20 minutos (contados a partir da hora agendada na senha)	90%	99.42%	90%	95.50%	---	---
37	Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
38	Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis	98%	100%	98%	99.42%	98%	100%

Devido ao lançamento do Serviço de Balcão Único, os indicadores de Tempo de espera para atendimento, Tempo de atendimento e Tempo de espera para formalidades do levantamento de documento sofrem alterações desde 2019: o tempo médio de espera para atendimento é alterado para menos de 25 minutos, o tempo médio de atendimento de cada pedido para 18 minutos e o tempo médio para formalidades de levantamento do documento para menos de 5 minutos, com as suas metas para atingir ficarem em 95%, 95% e 97%, respectivamente.

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.

² A par da entrada em funcionamento em 2019 do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, DSI teve de transferir lá seis trabalhadores do Edf. China Plaza onde os números de pedidos que receberam não desceram, razão pela qual, resultou no não cumprimento da meta por causa da escassez de mão-de-obra. Por outro lado, verificou-se um aumento de pedidos de documentos de identificação, acerca dos feriados ou durante as férias do verão, nos quais, a maioria foi de menores e bebés, o que traduziu na demora de fluxo de atendimento.

³ Os requerentes colocaram muitas perguntas no decurso do atendimento, o que fez prolongar o tratamento.

⁴ Visto que o indicador integrado do serviço de balcão único foi implementado em 1 de Janeiro de 2019, não foi possível integrar os dados para mostrar a situação do cumprimento da meta no período entre Outubro e Dezembro de 2018.