



## 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 2014        |                                     | Ano de 2015        |                                     | Ano de 2016        |                                     |
| 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%                | 99.98%                              | 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%               | 100%                                |
| 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%                                | 95%                | 100%                                |
| 10 |   | 10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem  | >=97%              | 99.31%                              | >=97%              | 99.27%                              | >=97%              | 98.22%                              |
| 11 |   | 2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para   | >=97%              | 100%                                | >=97%              | 99.97%                              | >=97%              | 100%                                |

|    |  |  |                  |        |       |        |       |        |
|----|--|--|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|
|    |  | pedidos urgentes   |                  |        |       |        |       |        |
| 12 | Departamento de Documentos Viagem (DDV)  | 5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK   | >=97%            | 99.77% | >=97% | 99.99% | >=97% | 99.94% |
| 13 |  | Menos de 7 minutos para receber um pedido  | >=97%            | 98.74% | >=97% | 98.54% | >=97% | 99.26% |
| 14 |  | Menos de 20 minutos de espera (a contar a partir da hora agendada na senha)  | >=95%            | 99.79% | >=95% | 100%   | >=95% | 96.15% |
| 15 |  | Concluir o atendimento das senhas distribuídas   | >=95%            | 100%   | >=95% | 100%   | >=95% | 97.6%  |
| 16 |  | 150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades  | 90%              | 99.68% | 90%   | 97.37% | 90%   | 95%    |
| 17 | Divisão do Registo Criminal (DRC)        | 15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades   | 90%              | 89.64% | 90%   | 99.64% | 90%   | 97.14% |
| 18 |  | Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público   | 93%              | 99.91% | 93%   | 99.88% | 93%   | 99.84% |
| 19 |  | Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público  | 95%              | 99.46% | 95%   | 99.8%  | 95%   | 99.78% |
| 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%   | 100%   | 90%   | 97.29% |
| 21 |  | Menos de 20 minutos de espera (contados a partir da hora agendada na senha)  | 90%              | 100%   | 90%   | 100%   | 90%   | 98.23% |
| 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  | 98% <sup>1</sup> | 99.93% | 98%   | 99.53% | 98%   | 99.39% |

<sup>1</sup> Em 2012 e 2013, a taxa percentual prevista é 96 %, tendo sido feita a revisão em Fevereiro de 2014.

|    |   |  |              |        |              |        |                  |        |
|----|---|--|--------------|--------|--------------|--------|------------------|--------|
|    |   | pedido   |              |        |              |        |                  |        |
| 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 | <3dias úteis | 100%   | <3dias úteis | 100%   | <3dias úteis     | 100%   |
| 24 | Grupo de Apoio à Direcção(GAD)            | 5 dias úteis para resposta aos pedidos de consulta de informação por escrito   | 98%          | 99.83% | 98%          | 100%   | 98%              | 100%   |
| 25 |   | atendimento dentro de 10 segundos para consulta telefónica e marcação prévia   | 96%          | 97.5%  | 96%          | 96.75% | 96%              | 96.58% |
| 26 |   | Tempo de espera no balcão de informações no 1.º andar: dentro de 15 minutos <sup>2</sup>   | 94%          | 98.83% | 94%          | 99.67% | 94%              | 95.25% |
| 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 <sup>3</sup>   | 90%          | 98.67% | 90%          | 98.25% | 90%              | 96.25% |
| 28 |   | 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%          | 99%    | 95%          | 96.75% | 95%              | 97.25% |
| 29 |   | No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos. <sup>4</sup>   | 95%          | 97.97% | 95%          | 98.33% | 97% <sup>5</sup> | 97.75% |

<sup>2</sup> Em 2012 e 2013, a meta de qualidade "Tempo de espera no balcão de informações no 1.º andar:" é dentro de 15 minutos", tendo sido feita a revisão em Setembro de 2014.

<sup>3</sup> Em 2012 , a meta de qualidade "Tempo de espera do décimo utente de cada 10 utentes no balcão da obtenção de senhas no 1.º andar" é dentro de 3 minutos, a qual foi alterada para 5 minutos em Dezembro de 2013, e em Setembro de 2014 o Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas no 1.º andar alterou para 5 minutos.

<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.

|    |  |   |      |      |      |      |      |      |
|----|--|---|------|------|------|------|------|------|
| 30 |  | Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 31 |  | Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis  | 98%  | 100% | 98%  | 100% | 98%  | 100% |

O ponto da situação da execução da meta da qualidade dos serviços prestados pela DSI iguala-se a resultados dos últimos anos, 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