



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% ¹ | 99.93% | 98% | 99.53% | 98% | 99.39% |

¹ 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 ² | 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 ³ | 90% | 98.67% | 90% | 98.25% | 90% | 96.25% |
| 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 ³ | 90% | 98.67% | 90% | 98.25% | 90% | 96.25% |
| 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% | 99% | 95% | 96.75% | 95% | 97.25% |

² 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.

³ 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.

| | | | | | | | |
|----|--|------|--------|------|--------|------------------|--------|
| 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% | 99% | 95% | 96.75% | 95% | 97.25% |
| 31 | No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos. ⁴ | 95% | 97.97% | 95% | 98.33% | 97% ⁵ | 97.75% |
| 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% |

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

⁴ 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.

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