



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 2019		Ano de 2020		Ano de 2021	
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%	100%
5		2 dias úteis prazo de entrega de Atestado de residência	100%	100%	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	98%	99.02%	98%	99.12%	98%	99.01%
9		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem (no exterior de Macau)	98%	100%	98%	100%	98%	100%

10	Departamento de Documentos Viagem (DDV)	2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para pedidos urgentes	98%	99.92%	98%	99.86%	98%	99.79%
11		5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	98%	100%	98%	99.61%	98%	99.43%
12	Divisão do Registo Criminal (DRC)	150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades	90%	97.76%	90%	99.07%	90%	98.63%
13		15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades	90%	99.87%	90%	99.88%	90%	99.98%
14		Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público	93%	99.8%	93%	99.75%	93%	99.56%
15		Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público	95%	99.69%	95%	99.59%	95%	99.07%
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%	98.88%	98%	98.84%	98%	99.26%
17		12 dias úteis prazo de entrega de Certificados de associações e fundações	98%	99.89%	98%	99.40%	98%	99.91%
18		Conclusão do certificado pedido através do sistema de gestão on-line de associações e fundações em 3 dias úteis, depois da confirmação da lista registada dos titulares dos órgãos sociais	---	---	---	---	98%	100%
19	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%
20	Departamento de Assuntos Genéricos(DAG)	5 dias úteis para resposta aos pedidos de consulta de informação por escrito	98%	100%	98%	100%	98%	100%

21	Atendimento dentro de 10 segundos para consulta telefónica e marcação prévia	96%	97%	96%	96.91%	96%	96.67%
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%	100%	90%	100%	90%	99.07%
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%	100%	90%	100%	90%	99.07%
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%	96.67%	95%	96.98%	95%	97.08%
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%	96.67%	95%	96.98%	95%	97.08%
26	No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos.	97%	98.81%	97%	99.3%	97%	99.21%
27	Tempo médio de espera para atendimento: Menos de 25 minutos	95%	92.32% ¹	95%	99.12%	95%	98.05%
28	Tempo médio de atendimento por cada pedido: Menos de 18 minutos	95%	98.08%	95%	97.85%	95%	98.98%
29	Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
30	Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis	98%	100%	98%	98.18%	98%	100%

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, mobilizando adequadamente os recursos humanos para que os cidadãos possam tratar a tempo das formalidades de requerimento.

¹ A par da entrada em funcionamento em 2019 do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, DSI teve de transferir lá seis trabalhadores do Edif. 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.