

Direcção dos Serviços de Identificação
Situação do cumprimento da Carta de Qualidade

11/2022-12/2022

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida	
				11/2022	12/2022
Bilhete de Identidade de Residente	Pedido normal do BIR	15 dias úteis	97%	100%	100%
	Pedido urgente do BIR	10 dias úteis		100%	100%
	Pedido urgente especial do BIR	3 dias úteis		100%	100%
	Pedido 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)	5 dias úteis	95%	100%	100%
	Pedido de Atestado de residência	2 dias úteis	100%	100%	100%
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	10 dias úteis	98%	100%	99.296%
	Pedido urgente do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	2 dias úteis		99.813%	99.63%
	Pedido por correios do estrangeiro do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	10 dias úteis		100%	100%
Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	Pedido normal do Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	5 dias úteis	98%	100%	100%
	Pedido por correios do Título de visita à RAEHK	5 dias úteis	98%	100%	100%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por público	5 dias úteis	95%	99.51%	99.38%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por público	2 dias úteis	93%	98.79%	99.68%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	100%	97.61%
	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades	15 dias úteis		99.91%	99.87%
Registo de associações e fundações	Pedido do Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação	12 dias úteis	98%	98.6%	72.4%(a)
	Pedido de Certificados de associações e fundações	12 dias úteis		99.85%	100%
	Pedido de certificado apresentado através do sistema de gestão on-line de associações e fundações	3 dias úteis		100%	100%
Pedido de Nacionalidade	Pedido do Certificado da Nacionalidade	5 dias úteis	100%	100%	100%
Certificado de confirmação do direito de residência	Pedido de Certificado de confirmação do direito de residência	30 dias úteis	97%	100%	100%
Atendimento	Telefone para informações e reservas	Atendida dentro de 10 segundo	96%	97%	97%
	Balcão de informações e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	100%
	Balcão de informações e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		100%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	98%	97%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		98%	97%
	Tempo medio de espera para atendimento	Menos de 25 minutos	95%	97%	86%(b)
	Tempo medio de atendimento de cada pedido	Menos de 18 minutos	95%	99%	99%
	Formalidades para levantament do documento(BIR)	Menos de 5 minutos	97%	99%	99%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	98%	94%
Tratamento de pedidos de informações e de opiniões	Resposta a pedidos de informações gerais requeridos por escrito	5 dias úteis	98%	100%	100%
	Opiniões/Sugestões/Reclamações/Queixas	45 dias	100%	100%	100%
	Resposta ao interessado sobre a constituição do processo	3 dias úteis	98%	100%	100%
Registo para utilização do canal-e de Hong Kong	Envio das informarções registadas em quiosques a entidades competentes de Hong Kong	3 dias úteis	98%	100%	100%

- (a) Entre 19 e 30 de Dezembro, a maior parte dos colegas foi infectado, sucessivamente, com Covid-19. Devido à escassez de mão-de-obra, resultou no não cumprimento de meta da carta de qualidade do Certificado de admissibilidade de denominação da associação e fundação. Em relação a essa situação, já se mobilizou adequadamente os recursos humanos para o seu tratamento.
- (b) Uma vez que havendo mais feriados em Dezembro, aumentou o número de requerimentos. Além disso, entre 14 e 30 de Dezembro, a maior parte dos colegas foi infectado, sucessivamente, com Covid-19. Devido à escassez de mão-de-obra, resultou no não cumprimento de meta da carta de qualidade. Em relação a essa situação, já se mobilizou adequadamente os recursos humanos para o seu tratamento.

Observações:

- 1. Na contagem do tempo da entrega, os prazos são contados a partir do dia seguinte da recepção do pedido ou, se for o caso, contados a partir do dia seguinte da correcção da insuficiência.
- 2. O prazo prometido relativo ao requerimento por correios do estrangeiro do Passaporte da RAEM e do Título de Viagem é contado a partir do dia seguinte ao da recepção pela DSI de todos os documentos necessários. O prazo prometido relativo ao requerimento por correios do Título de Visita à RAEHK é contado a partir do dia seguinte ao da recepção pela DSI de todos os documentos necessários.
- 3. Para pedidos de certificados apresentados por meio electrónico, o prazo prometido é contado a partir da conclusão das formalidades do pedido.
Local de levantamento: 1.º andar do Edifício China Plaza, DSI
O levantamento pode ser efectuado no próprio dia, caso o pedido seja recebido entre as 9h00 e as 16h00; ou no dia seguinte, caso recebido depois das 16h00.
Local de levantamento: A área R do 2.º andar do Centro de Serviços da RAEM na Rua Nova da Areia Preta e a área D do 3.º andar do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas
O levantamento pode ser efectuado no próprio dia, caso o pedido seja recebido entre as 9h00 e as 13h00; ou no dia seguinte, caso recebido depois das 13h00.
- 4. O tempo de espera para ser atendido conta-se a partir da hora prevista para atendimento referido na senha.
- 5. Ao requerente que chegar atrasado será feita uma nova marcação.
- 6. Em caso de avaria, ou outro motivo de força maior que provoque interrupção ao normal funcionamento do sistema de produção, o período de interrupção será acrescido ao tempo previsto para entrega do documento.
- 7. Para casos especiais, a DSI, após análise, informará o requerente do tempo necessário para tratamento do documento pretendido e simultaneamente ser-lhe-ão prestados os devidos esclarecimentos, pelo que não se lhe aplicam os prazos prometidos.
- 8. Se uma entidade, ao requerer o certificado de registo criminal, tiver exigências em relação ao respectivo tempo, poderá expô-las directamente à Divisão de Registo Criminal.
- 9. Tempo de espera para levantamento da senha: em cada 10 pessoas inferior a 5 minutos, em cada 20 pessoas inferior a 10 minutos, e assim sucessivamente. Tempo de espera para levantamento de documentos: em cada 10 pessoas inferior a 10 minutos, em cada 20 pessoas inferior a 20 minutos e assim sucessivamente.
- 10. Registo para utilização do canal-e de HK: O prazo prometido de 3 dias úteis, contados a partir do dia seguinte da conclusão do registo efectuado em quiosques, para o envio das informações dos registos da utilização dos canais-e de HK, não inclui o tempo necessário para o tratamento das informações nas entidades competentes de Hong Kong.
- 11. 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.
- 12. 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.