

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

12/2022-1/2023

| Tipos de Serviços | Ítems de serviços | Prazo prometido | Meta para atingir | Meta Atingida | |
|---|---|--------------------------------------|-------------------|---------------|---------|
| | | | | 12/2022 | 1/2023 |
| 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% | 99.296% | 100% |
| | Pedido urgente do Passaporte / Título de Viagem da RAEM | 2 dias úteis | | 99.63% | 99.884% |
| | 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% | 99.875% |
| | 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 (Certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no próprio dia) | 5 dias úteis | 95% | 99.38% | 98.65% |
| | Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por público (Certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no próprio dia) | 2 dias úteis | 93% | 99.68% | 98.83% |
| | Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades (Levantamento no próprio dia) | Menos de 150 minutos | 90% | 97.61% | 97.10% |
| | Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades | 15 dias úteis | | 99.87% | 100% |
| Registo de associações e fundações | Pedido do Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação | 12 dias úteis | 98% | 72.4% | 100% |
| | Pedido de Certificados de associações e fundações | 10 dias úteis | | 100% | 99.72% |
| | 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% | --- |
| 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% | 97% | 96% |
| | Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas) | Menos de 20 minutos | | 97% | 96% |
| | Tempo medio de espera para atendimento | Menos de 25 minutos | 95% | 86% | 83%(c) |
| | 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% | 98% |
| | Pedido de certificado apresentado por meio electrónico | No mesmo dia ou no dia útil seguinte | 92% | 94% | 96.61% |
| 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.
- (c) Uma vez que havendo mais feriados em Janeiro, aumentou o número do requerimentos. Além disso, em Janeiro, alguns colegas foram infectados, 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.