

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

1/2023-2/2023

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida	
				1/2023	2/2023
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%	99.98%
	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%	98.111%
	Pedido urgente do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	2 dias úteis		99.884%	99.62%
	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%	99.875%	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 (Certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no próprio dia)	5 dias úteis	95%	98.65%	98.9%
	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%	98.83%	99.34%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	97.10%	100%
	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades	15 dias úteis		100%	100%
Registo de associações e fundações	Pedido do Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação	12 dias úteis	98%	100%	98.5%
	Pedido de Certificados de associações e fundações	10 dias úteis		99.72%	99.46%
	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%	96%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	92.11%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		100%	92.11%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	96%	97%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		96%	97%
	Tempo medio de espera para atendimento	Menos de 25 minutos	95%	83%(a)	93%(b)
	Tempo medio de atendimento de cada pedido	Menos de 18 minutos	95%	99%	100%
	Formalidades para levantament do documento(BIR)	Menos de 5 minutos	97%	98%	99%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	96.61%	95.38%
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%	97.14%(c)
Registo para utilização do canal-e de Hong Kong	Envio das informações registadas em quiosques a entidades competentes de Hong Kong	3 dias úteis	98%	100%	100%

- (a) 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.
- (b) Devido ao aumento súbito do número de requerimentos, a Direcção dos Serviços de Identificação (DSI) aumentou o número de senhas de marcação prévia para receber mais requerimentos, o que levou a que os respectivos serviços de Carta de Qualidade não atingiram os critérios definidos. Assim, para aliviar a situação de escassez de senhas nas horas de expediente, através do apoio de recursos humanos interdepartamentais na área da Administração e Justiça, entre 7 de Fevereiro e 31 de Março, a DSI prolongou o horário dos serviços de requerimento de documentos (das 09H00 às 21H00) dos três postos de atendimento, sitos, respectivamente, no Edifício China Plaza na Avenida da Praia Grande, no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta e no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, tendo prestado assim, ao público um serviço ininterrupto de requerimento de documentos, durante 7 dias por semana, de segunda-feira a domingo, e destacado, diariamente, pessoal exclusivo nas zonas de serviços automáticos de 24 horas para ajudar os cidadãos a tratar dos documentos (das 09H00 às 21H00), a fim de responder, o mais rápido possível, às necessidades dos cidadãos no tratamento de documentos.
- (c) Dado que muitos casos estavam em andamento, não foi possível constituir processos em tempo útil. Quanto a esta situação, os casos já foram tratados o mais rápido possível, e é necessário dar resposta aos cidadãos no prazo de 45 dias.

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.