

Direcção dos Serviços de Identificação
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 2022		Ano de 2023		Ano de 2024	
1	Departamento de Identificação de Residentes (DIR)	15 dias úteis prazo de entrega do BIR para pedido normal	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%	99.99%	95%	99.99%
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	100%	100%	100%	100%	100%	100%

		nacionalidade						
7		30 dias úteis prazo de entrega de certificados de confirmação do direito de residência	97%	100%	97%	100%	97%	100%
8	Departamento de Documentos Viagem (DDV)	10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem	98%	99.43%	98%	99.09%	98%	99.02%
9		10 dias úteis prazo da entrega de passaportes e títulos de viagem (no exterior de Macau)	98%	99.87%	98%	100%	98%	100%
10		2 dias úteis prazo da entrega passaportes e títulos de viagem para pedidos urgentes	98%	99.82%	98%	99.86%	98%	99.76%
11		5 dias úteis prazo de entrega para Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	98%	99.86%	98%	99.99%	98%	100%
12		5 dias úteis prazo de entrega de Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK para pedido por correios.	98%	100%	98%	100%	98%	100%
13	Divisão do Registo Criminal (DRC)	150 minutos prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por entidades	90%	99.57%	90%	99.76%	90%	100%
14		15 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por entidades	90%	99.44%	90%	98.30%	90%	99.88%
15		Pedidos urgentes do certificado de registo criminal – requeridos por público (certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no dia do pedido) ¹	93%	99.11%	93%	99.51%	93%	99.50%
16		Pedidos normais do certificado de registo criminal –	95%	99.42%	95%	99.27%	95%	99.19%

¹ A meta da qualidade de serviços em 2022 foi “Dentro de 2 dias úteis prazo de entrega para pedidos urgentes – requeridos por público”, tendo sido alterada em Janeiro de 2023.

		requeridos por público (certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no dia do pedido) ²						
17	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%	96.7% ³	98%	98.62%	98%	95.79% ⁴
18		10 dias úteis prazo de entrega de Certificados de associações e fundações ⁵	98%	99.83%	98%	99.51%	98%	99.70%
19		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%	98%	100%	98%	100%
20	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%
21	Departamento de	5 dias úteis para resposta aos pedidos de consulta	98%	100%	98%	100%	98%	100%

² A meta da qualidade de serviços em 2022 foi “Dentro de 5 dias úteis prazo de entrega para pedidos normais – requeridos por público”, tendo sido alterada em Janeiro de 2023.

³ 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.

⁴ Alguns casos não foram concluídos dentro do prazo de 12 dias úteis após as suas recepções, devido às suas complexidades. Face a esta situação, em relação aos casos especiais, a DSI, através da optimização dos procedimentos internos, está estreitamente atenta ao andamento de tratamento dos casos, no sentido de os acompanhar de forma oportuna.

⁵ A meta da qualidade de serviços em 2022 foi “12 dias úteis prazo de entrega de Certificados de associações e fundações”, tendo sido alterada em Janeiro de 2023.

	Assuntos	de informação por escrito						
22	Genéricos(DAG)	Atendimento dentro de 10 segundos para consulta telefônica e marcação prévia	96%	97.55%	96%	95.92% ⁶	96%	96.67%
23		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%	94.41%	90%	98.67%
24		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%	94.41%	90%	98.67%
25		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%	96.45%	95%	96.67%	95%	95.83%
26		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%	96.45%	95%	96.67%	95%	95.83%
27		No balcão para levantamento de documentos, a entrega demora menos de 5 minutos.	97%	98.51%	97%	98.08%	97%	98.33%
28		Tempo médio de espera para atendimento: Menos de 25 minutos	95%	96.45%	95%	88.42% ⁵	95%	98.42%

⁶ Devido à pandemia de Covid-19, foram acumuladas as necessidades de substituição do BIR e do documento de viagem. Além disso, devido ao aumento de viagens ao exterior durante as férias do verão, o número de pedidos esteve em constante aumento, resultando no incumprimento das metas relativas ao atendimento telefónico e ao tempo de espera para atendimento. Face a esta situação, a DSI além de ter mobilizado os seus trabalhadores para aumentar a capacidade de atendimento, teve apoios interdepartamentais dos trabalhadores da tutela de administração e justiça, e aumentou sucessivamente o horário dos serviços de requerimento de documentos de 6 de Julho até Setembro de 2023.

29		Tempo médio de atendimento por cada pedido: Menos de 18 minutos	95%	99.09%	95%	97.75%	95%	95.33%
30		No mesmo dia ou no dia útil seguinte prazo de entrega de certificados para pedido apresentado por meio electrónico.	92%	97.36%	92%	93.72%	92%	96.67%
31		Tratamento de opiniões, sugestões, reclamações e queixas: 45 dias	100%	100%	100%	98.41% ⁷	100%	89.79% ⁸
32		Notificar o interessado da instauração do processo: 3 dias úteis	98%	100%	98%	99.75%	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.

⁷ Em 2023, 3 casos não foram arquivados num prazo inferior a 45 dias. Após verificação, 2 casos foram por causa do atraso no transporte de documentos e o outro foi devido ao tempo necessário para investigação. Face aos motivos acima indicados, a DSI adoptou as correspondentes medidas de aperfeiçoamento, incluindo avisar os funcionários responsáveis para estarem estreitamente atentos ao andamento de tratamento dos casos, no sentido de os acompanhar de forma oportuna, e melhorar o sistema de gestão de queixas através de acrescentar a função de notificação periódica via email, a fim de garantir que os casos sejam tratados no prazo previsto.

⁸ Em 2024, devido ao tempo excessivo utilizado no tratamento, 25 casos não foram arquivados num prazo inferior a 45 dias. Face ao motivo acima indicado, a DSI adoptou as correspondentes medidas de aperfeiçoamento, incluindo avisar os funcionários responsáveis para estarem estreitamente atentos ao andamento de tratamento dos casos, no sentido de os acompanhar de forma oportuna, melhorar o sistema de gestão de queixas, e otimizar a distribuição de trabalho dos funcionários.