

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

2018

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida	
				12/2017	1/2018
Bilhete de Identidade de Residente	Pedido normal	15 dias úteis	97%	100%	100%
	Pedido urgente	10 dias úteis		100%	100%
	Pedido urgente especial	3 dias úteis		100%	100%
	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%	99.95%
	Atestado de residência *	2 dias úteis	100%	100%	100%
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal	10 dias úteis	97%	99.216%	99.365%
	Pedido urgente	2 dias úteis		100%	99.952%
	Pedido dirigido por correio (no exterior de Macau)	10 dias úteis		100%	100%
Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	Pedido normal	5 dias úteis	97%	100%	99.412%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do público	5 dias úteis	95%	99.86%	99.69%
	Pedido urgente do público	2 dias úteis	93%	99.89%	99.89%
	Pedido urgente formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	87.17%(a)	100%
	Pedido normal de entidades	15 dias úteis		54.9%(a)	99.93%
Registo de associações e fundações *	Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação*	12 dias úteis	98%	99.23%	98.11%
	Certificados de associações e fundações*	12 dias úteis			100%
Pedido de Nacionalidade	Certificado da Nacionalidade	5 dias úteis	100%	100%	100%
Confirmação do Estatuto de Residente Permanente	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%	98%	97%
	Tempo de espera em balcões para certificados	Menos de 15 minutos	94%	100%	100%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	97%	100%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		97%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	100%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		100%	100%
	Tempo de espera para ser atendido(BIR)*	Menos de 30 minutos	95%	100%	100%
	Tempo de atendimento por cada pedido(BIR)*	Menos de 30 minutos	95%	100%	100%
	Formalidades para levantamento do documento(BIR)*	Menos de 5 minutos	97%	99%	98%
	Tempo de espera para ser atendido(Passaporte / Título de Viagem da RAEM)*	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%
	Tempo de atendimento por cada pedido(Passaporte / Título de Viagem da RAEM)*	Menos de 7 minutos	95%	95.055%	95%
	Formalidades para levantamento do documento (Passaporte / Título de Viagem da RAEM)*	Menos de 5 minutos	97%	99%	98%
	Tempo de espera para ser atendido(Título de Visita)*	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%
	Tempo de atendimento por cada pedido(Título de Visita)*	Menos de 7 minutos	95%	100%	97%
Formalidades para levantamento do documento(Título de Visita)*	Menos de 5 minutos	97%	99%	98%	

Atendimento	Tempo de espera para o público ser atendido(Certificado de registo criminal)*	Menos de 20 minutos	90%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido do público(Certificado de registo criminal)*	Os que não precisam de tirar a impressão digital	Menos de 6 minutos	90%	100%	98%
		Os que precisam de tirar a impressão digital	Menos de 15 minutos			
	Formalidades para levantamento do documento(Certificado de Registo Criminal)*	Menos de 5 minutos	97%	99%	98%	
	Formalidades para levantamento do documento(Certificados de associações e fundações)*	Menos de 5 minutos				
	Formalidades para levantamento do documento(Certificado de Nacionalidade)*	Menos de 5 minutos				
	Formalidades para levantamento do documento(Certificado de confirmação do direito de residência)*	Menos de 5 minutos				
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%	93%(b)	
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) CPAR:OT-17-004

(b) Não foi possível contactar a pessoa destinada depois de lhe terem sido feitas várias chamadas telefónicas, pelo que lhe foi notificado por escrito, causando atraso no tempo da sua devida resposta.

* Face à entrada em vigor, a 14 de Dezembro de 2017, do Regulamento Administrativo n.º 29/2017 «Organização e Funcionamento da Direcção dos Serviços de Identificação», impende-se alterar as seguintes informações:

1. Visando melhor classificar os tipos de certificados emitidos pela DSI, o “Certificado de dados pessoais (Certificado comprovativo de que não tem filhos em Macau e certificado de relação de parentesco)” passou a ser designado por “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)”.

2. O “Certificado de residência, para efeitos externos” passou a chamar-se “Atestado de residência”.

3. O “Registo de Pessoas Colectivas Sem Fins Lucrativos” passou a ser indicado como “Registo de associações e fundações”.

4. A categoria de “Certificado de Associações” abrange “Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação” e “Certificado de associações e fundações”.

5. Os itens “Tempo de espera a ser atendido”, “Tempo de atendimento por cada pedido” e “Formalidades para levantamento do documento” passam a ser incorporados na coluna de “Tipos de Serviços” referentes ao “Atendimento”.

Observações:

- 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.
- Quando o pedido for feito por via postal, o tempo indicado para a conclusão do serviço, conta-se a partir do dia em que a DSI receba o pedido, juntamente com todos os documentos necessários.
- O tempo de espera para ser atendido conta-se a partir da hora prevista para atendimento referido na senha.
- Se o requerente chegar atrasado ser-lhe-á feita uma nova marcação.
- 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.
- 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.
- 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.
- Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas: 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.
- Registo para utilização do canal-e de HK: 0 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.