

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	
				7/2018	8/2018
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%	100%
	Atestado de residência	2 dias úteis	100%	100%	100%
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal	10 dias úteis	97%	98.781%	98.487%
	Pedido urgente	2 dias úteis		100%	99.938%
	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%	99.812%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do público	5 dias úteis	95%	99.61%	99.7%
	Pedido urgente do público	2 dias úteis	93%	100%	99.69%
	Pedido urgente formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	97.26%	100%
	Pedido normal de entidades	15 dias úteis		99.91%	99.79%
Registo de associações e fundações	Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação	12 dias úteis	98%	100%	98.92%
	Certificados de associações e fundações	12 dias úteis		99.56%	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%	---
Atendimento	Telefone para informações e reservas	Atendida dentro de 10 segundo	96%	97% ¹	98%
	Tempo de espera em balcões para certificados	Menos de 15 minutos	94%	95%	95%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	100%
	Tempo de espera no balcão de serviço 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%	95%	98%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		95%	98%
	Tempo de espera para ser atendido(BIR)	Menos de 30 minutos	95%	98%	99%
	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%	98%	97%
	Tempo de espera para ser atendido(Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 20 minutos	95%	98%	88% ²
	Tempo de atendimento por cada pedido(Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 7 minutos	95%	95%	97%
	Formalidades para levantamento do documento (Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 5 minutos	97%	98%	97%
	Tempo de espera para ser atendido(Título de Visita)	Menos de 20 minutos	95%	95%	95%

¹ Foi só possível utilizar os dados compreendidos entre 16.07.2018 e 31.07.2018 para efeitos de cálculo estatístico, devido à ocorrência de falha no sistema que impediu o fornecimento de registos pela entidade fornecedora.

² Os dados que não atingiram os critérios reportam-se ao período da tarde do passado dia 6 de Agosto, quando ocorreu uma situação urgente com a saúde de um(a) funcionário(a), tendo assim afectado o movimento na recepção de pedidos.

Atendimento	Tempo de atendimento por cada pedido(Título de Visita)	Menos de 7 minutos	95%	98%	99%	
	Formalidades para levantamento do documento(Título de Visita)	Menos de 5 minutos	97%	98%	97%	
	Tempo de espera para o público ser atendido(Certificado de registo criminal)	Menos de 20 minutos	90%	100%	92%	
	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%	96%	94%
		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%	98%	97%	
	Formalidades para levantamento do documento(Certificados de associações e fundações)	Menos de 5 minutos		98%	97%	
	Formalidades para levantamento do documento(Certificado de Nacionalidade)	Menos de 5 minutos		98%	97%	
Formalidades para levantamento do documento(Certificado de confirmação do direito de residência)	Menos de 5 minutos	98%		97%		
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 informações registadas em quiosques a entidades competentes de Hong Kong	3 dias úteis	98%	100%	100%	

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. 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.
3. O tempo de espera para ser atendido conta-se a partir da hora prevista para atendimento referido na senha.
4. Se o requerente chegar atrasado ser-lhe-á feita uma nova marcação.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.