

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	
				9/2018	10/2018
Bilhete de Identidade de Residente	Pedido normal	15 dias úteis	97%	100%	---
	Pedido urgente	10 dias úteis		100%	---
	Pedido urgente especial	3 dias úteis		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%	99.91%
	Atestado de residência	2 dias úteis	100%	100%	100%
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal	10 dias úteis	97%	99.445%	99.024%
	Pedido urgente	2 dias úteis		100%	100%
	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%	100%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do público	5 dias úteis	95%	99.83%	99.75%
	Pedido urgente do público	2 dias úteis	93%	99.81%	99.9%
	Pedido urgente formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	96.98%	100%
	Pedido normal de entidades	15 dias úteis		100%	99.93%
Registo de associações e fundações	Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação	12 dias úteis	98%	98.51%	98%
	Certificados de associações e fundações	12 dias úteis		100%	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%	98% <sup>1</sup>	99% <sup>2</sup>
	Tempo de espera em balcões para certificados	Menos de 15 minutos	94%	97%	95%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	95%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		100%	95%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	99%	95%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		99%	95%
	Tempo de espera para ser atendido(BIR)	Menos de 30 minutos	95%	100%	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%	97%	98%

<sup>1</sup> Foi só possível utilizar os dados compreendidos entre 03.09.2018 e 21.09.2018 para efeitos de cálculo estatístico, devido à ocorrência de falha no sistema que impediu o fornecimento de registos pela entidade fornecedora.

<sup>2</sup> Foi só possível utilizar os dados compreendidos entre 19.10.2018 e 31.10.2018 para efeitos de cálculo estatístico, devido à ocorrência de falha no sistema que impediu o fornecimento de registos pela entidade fornecedora.

	Tempo de espera para ser atendido( Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 20 minutos	95%	100%	95%	
	Tempo de atendimento por cada pedido( Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 7 minutos	95%	97%	95%	
	Formalidades para levantamento do documento ( Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 5 minutos	97%	97%	98%	
	Tempo de espera para ser atendido( Título de Visita)	Menos de 20 minutos	95%	96%	84% <sup>3</sup>	
	Tempo de atendimento por cada pedido( Título de Visita)	Menos de 7 minutos	95%	99%	99%	
	Formalidades para levantamento do documento( Título de Visita)	Menos de 5 minutos	97%	99%	98%	
	Tempo de espera para o público ser atendido(Certificado de registo criminal)	Menos de 20 minutos	90%	94%	98%	
	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%	99%	95%
		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%	97%	98%	
	Formalidades para levantamento do documento( Certificados de associações e fundações)	Menos de 5 minutos		97%	98%	
	Formalidades para levantamento do documento( Certificado de Nacionalidade)	Menos de 5 minutos		97%	98%	
	Formalidades para levantamento do documento( Certificado de confirmação do direito de residência )	Menos de 5 minutos		97%	98%	
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.

<sup>3</sup> Face ao lançamento do "Serviço de Balcão Único" em 26 de Outubro de 2018, realizou-se primeiro um teste experimental nos dias 17 e 18 de Outubro, no qual juntaram-se os balcões para o pedido do BIR e de documentos de viagem num só balcão, e posteriormente, no dia 22 de Outubro, foi implementado a título experimental o "Serviço de Balcão Único" em todos os balcões para tratamento de pedidos. Durante esse período, os colegas não estavam completamente adaptados ao novo modelo de serviço, pelo que houve demoras na recepção de pedidos desde 18 de Outubro.