

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

2019

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida	
				12/2018	01/2019
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%	99.96%	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%	98.651%	98.583%
	Pedido urgente do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	2 dias úteis		100%	100%
	Pedido proveniente do exterior 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%	100%	100%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por público	5 dias úteis	95%	99.78%	99.71%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por público	2 dias úteis	93%	99.82%	99.66%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	100%	92.87%
	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%	98%	98.26%
	Pedido de Certificados de associações e fundações	12 dias úteis		99.40%	99.32%
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%	98%	97%
	Tempo de espera em balcões para certificados	Menos de 15 minutos	94%	98%	--
	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%	96%	95%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		96%	95%
	Tempo medio de espera para atendimento	Menos de 25 minutos	95%	--	98%
	Tempo medio de atendimento de cada pedido	Menos de 18 minutos	95%	--	95%
	Tempo de espera para ser atendido(BIR)	Menos de 30 minutos	95%	99%	--
	Tempo de atendimento por cada pedido(BIR)	Menos de 30 minutos	95%	99%	--
	Formalidades para levantamento do documento( BIR )	Menos de 5 minutos	97%	99%	99%

	Tempo de espera para ser atendido( Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 20 minutos	95%	86%	--
	Tempo de atendimento por cada pedido( Passaporte / Título de Viagem da RAEM)	Menos de 7 minutos	95%	81%	---
	Tempo de espera para ser atendido( Título de Visita)	Menos de 20 minutos	95%	71%	--
	Tempo de atendimento por cada pedido( Título de Visita)	Menos de 7 minutos	95%	86%	--
	Tempo de espera para o público ser atendido(Certificado de registo criminal)	Menos de 20 minutos	90%	85%	--
	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%	95%
	Os que precisam de tirar a impressão digital	Menos de 15 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%	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:

- 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: 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.
- 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.