

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

2017

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida		
				4/2017	5/2017	
Bilhete de Identidade de Residente	Pedido normal	15 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido urgente	10 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido urgente especial	3 dias úteis	97%	100%	100%	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 30 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 30 minutos	95%	100%	100%	
	Certificado de dados pessoais(Certificado comprovativo de que tem filhos em Macau e certificado de relação de parentesco)	5 dias úteis	95%	100%	100%	
	Certificado de residencia, para efeitos externos	2 dias úteis	100%	100%	100%	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal	10 dias úteis	97%	97.904%	99.959%	
	Pedido urgente	2 dias úteis	97%	98.888%	100%	
	Pedido dirigido por correio (no exterior de Macau)	10 dias úteis	97%	100%	100%	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 7 minutos	95%	<b>84.536%(a)</b>	<b>80.992%(a)</b>	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	
Título de Visita de Residentes de Macau à RAEHK	Pedido normal	5 dias úteis	97%	99.781%	99.546%	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 7 minutos	95%	<b>84.536%(a)</b>	<b>80.992%(a)</b>	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do público	5 dias úteis	95%	99.94%	99.88%	
	Pedido urgente do público	2 dias úteis	93%	100%	99.72%	
	Tempo de espera para o público ser atendido	Menos de 20 minutos	90%	100%	99.27%	
	Tempo de atendimento por cada pedido do público	Os que não precisam de tirar a impressão digital	Menos de 6 minutos	90%	97.34%	96.37%
		Os que precisam de tirar a impressão digital	Menos de 15 minutos			
	Pedido urgente formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	92.18%	97.35%	
	Pedido normal de entidades	15 dias úteis	90%	100%	99.92%	
Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%		
Registo de Pessoas Colectivas Sem Fins Lucrativos	Certificado da Associação	12 dias úteis	98%	<b>89.88%(b)</b>	98.8%	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	
Pedido de Nacionalidade	Certificado da Nacionalidade	5 dias úteis	100%	100%	100%	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	
Confirmação do Estatuto de Residente Permanente	Certificado do Direito de Residência	30 dias úteis	97%	100%	100%	
	Formalidades para levantamento do documento	Menos de 5 minutos	97%	98%	100%	

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida	
				4/2017	5/2017
Atendimento	Telefone para informações e reservas	Atendida dentro de 10 segundo	96%	97%	97%
	Tempo de espera em balcões para certificados	Menos de 15 minutos	94%	92%(c)	99%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	90%	100%
	Tempo de espera no balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		90%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	97%	99%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		97%	99%
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%

(a) O motivo de não atingir o padrão definido está ainda em análise.

(b) Deve-se ao aumento súbito do número de pedidos em Março, por motivo das eleições para a Assembleia Geral.

Face à complexidade de alguns pedidos (sobretudo os pedidos de certificados de relação de parentesco) na verificação de dados, não foi possível satisfazer os padrões definidos.

#### 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.