

## Direcção dos Serviços de Identificação

### Carta de Qualidade

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida		
				Março	Abril	
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal	10 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido urgente	2 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido proveniente do exterior	10 dias úteis	97%	***	***	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 7 minutos	95%	100%	100%	
Título de Visita de Residentes de Macau	Pedido normal	5 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido proveniente do exterior	10 dias úteis	97%	***	***	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 20 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 7 minutos	95%	100%	100%	
Bilhete de Identidade de Residente à RAEHK	Pedido normal	15 dias úteis	97%	99.98%	99.98%	
	Pedido urgente	4 - 11 dias úteis	97%	100%	100%	
	Pedido urgente especial	3 dias úteis	97%	100%	99.33%	
	Tempo de espera para ser atendido	Menos de 40 minutos	95%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido	Menos de 30 minutos	95%	100%	100%	
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do público	6 dias úteis	95%	99.45%	99.58%	
	Pedido urgente do público	3 dias úteis	93%	99.24%	100%	
	Tempo de espera para o público ser atendido	Menos de 20 minutos	90%	100%	100%	
	Tempo de atendimento por cada pedido do público	Os que não precisam de tirar a impressão digital	Menos de 6 minutos	90%	100%	97.7%
		Os que precisam de tirar a impressão digital	Menos de 15 minutos			
	Pedido urgente de entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	99.42%	100%	
Pedido normal de entidades	15 dias úteis	90%	100%	99.81%		
Outros Certificados	Certificado dos Dados Pessoais	5 dias úteis	95%	100%	100%	
	Certificado da Nacionalidade	5 dias úteis	95%	100%	100%	
	Certificado da Associação	12 dias úteis	95%	100%	100%	
	Certificado do Direito de Residência	30 dias úteis	95%	100%	100%	
Tempo de espera para Informações		Menos de 15 minutos	93%	100%	100%	
Telefone para informações e reservas		Atendida dentro de 3 vezes do toque	96%	100%	99.07%	
Tempo de espera para obter a senha	Em cada 10 pessoas	Menos de 3 minutos	95%	100%	100%	
	Em cada 20 pessoas	Menos de 6 minutos				
Tempo de espera para fazer o levantamento	Em cada 10 pessoas	Menos de 10 minutos	95%	100%	100%	
	Em cada 20 pessoas	Menos de 20 minutos				
Resposta à consulta por escrito		5 dias úteis	95%	97.56%	98.53%	
Opiniões/Sugestões/Reclamações/Queixas		De acordo com o "Código de Procedimento Administrativo" e outras legislações aplicáveis	100%	100%	100%	

**Observações:**

1. O tempo indicado para a conclusão de um serviço conta-se a partir do dia em que estes Serviços receberem o pedido, juntamente com todos os documentos necessários.
2. Quando o pedido for feito por meio de correio, o tempo indicado para a conclusão do serviço, conta-se a partir do dia em que estes Serviços receberem 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. Se o requerente chegar atrasado ser-lhe-á feita uma nova marcação.
4. Em caso de avaria, ou outro motivo de força maior que provoque longa interrupção ao normal funcionamento do sistema, ao tempo previsto para entrega do documento será acrescido o tempo que o sistema esteve fora de serviço.
5. Em caso especial, estes Serviços e após análise detalhada da respectiva situação, comunicarão ao requerente o tempo necessário para tratamento do documento pretendido e simultaneamente ser-lhe-ão prestados os devidos esclarecimentos.
6. 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.
7. Tempo de espera para levantamento da senha: em cada 10 pessoas de espera estima-se um tempo inferior a 3 minutos, em cada 20, inferior a 6 minutos, e assim sucessivamente. Tempo de espera para levantamento do respectivo documento: em cada 10 pessoas de espera, estima-se um tempo inferior a 10 minutos, em cada 20, inferior a 20 minutos e assim sucessivamente.