

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

04/2025-06/2025

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida		
				04/2025	05/2025	06/2025
Bilhete de Identidade de Residente	Pedido normal do BIR	15 dias úteis	97%	100%	100%	100%
	Pedido urgente do BIR	10 dias úteis		100%	100%	100%
	Pedido urgente especial do BIR	3 dias úteis		100%	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%	99.98%	100%	99.98%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	98.26%	97.61%	98.38%
	Pedido de Atestado de residência	2 dias úteis	100%	100%	100%	100%
Passaporte / Título de Viagem da RAEM	Pedido normal do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	10 dias úteis	98%	100%	99.99%	100%
	Pedido urgente do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	2 dias úteis		100%	100%	100%
	Pedido por correios do estrangeiro do Passaporte / Título de Viagem da RAEM	10 dias úteis		100%	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%	100%
	Pedido por correios do Título de visita à RAEHK	5 dias úteis	98%	100%	100%	100%
Certificado de Registo Criminal	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por público (Certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no próprio dia)	5 dias úteis	95%	98.73%	98.55%	97.70%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por público (Certidão em papel e certidão electrónica que não seja emitida no próprio dia)	2 dias úteis	95%	98.77%	98.51%	97.62%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	100%	100%	100%
	Pedido urgente do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades (Levantamento no próprio dia)	Menos de 150 minutos	90%	100%	100%	100%
	Pedido normal do Certificado de Registo Criminal formulado por entidades	15 dias úteis		100%	100%	100%
Registo de associações e fundações	Pedido do Certificado de admissibilidade da denominação da associação e fundação	12 dias úteis	98%	98.15%	98.36%	98.82%
	Pedido de Certificados de associações e fundações	10 dias úteis		99.91%	99.79%	99.60%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	95.70%	95.34%	90.41%
	Quando a nova composição dos órgãos sociais já foi confirmada no “Sistema de Gestão de Associações e Fundações” da “Plataforma para Empresas e Associações”, tendo sido entregue o original da acta para efeitos de autenticação, e sido efectuado o requerimento do certificado através da “Plataforma para Empresas e Associações”	3 dias úteis seguintes da recepção da acta	98%	100%	98.46%	100%
Pedido de Nacionalidade	Pedido do Certificado da Nacionalidade	5 dias úteis	100%	100%	100%	100%
Certificado de confirmação do direito de residência	Pedido de Certificado de confirmação do direito de residência	30 dias úteis	97%	100%	100%	100%
Atendimento	Telefone para informações e reservas	Atendida dentro de 10 segundo	96%	97%	97%	96%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	100%	100%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		100%	100%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	97%	97%	98%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		97%	97%	98%
	Tempo medio de espera para atendimento	Menos de 25 minutos	95%	100%	100%	99%
	Tempo medio de atendimento de cada pedido	Menos de 18 minutos	95%	96%	96%	98%
Formalidades para levantament do documento (BIR)	Menos de 5 minutos	97%	99%	100%	99%	

Tratamento de pedidos de informações e de opiniões	Resposta a pedidos de informações gerais requeridos por escrito	5 dias úteis	98%	100%	100%	100%
	Opiniões/Sugestões/Reclamações/Queixas	45 dias	100%	93.75%(a)	100%	40%(b)
	Resposta ao interessado sobre a constituição do processo	3 dias úteis	98%	100%	100%	100%
Registo para utilização do canal-e de Hong Kong	Envio das informações registadas em quiosques a entidades competentes de Hong Kong	3 horas	95%	100%	100%	100%

- (a) Devido à complexidade e à necessidade de analisar as disposições legais pertinentes, o caso (CC-25-30) não foi arquivado num prazo de 45 dias. Face a esta situação, a DSI está estreitamente atenta ao caso, no sentido de o acompanhar de forma oportuna.
- (b) Dado ao tempo excessivo utilizado no tratamento.

Observações:

- O prazo prometido acima referido é contado a partir do dia seguinte da recepção do pedido ou, se for o caso, contado a partir do dia seguinte da correcção da insuficiência.
- O prazo prometido relativo ao requerimento por correios do estrangeiro do Passaporte da RAEM e do Título de Viagem, e ao requerimento por correios do Título de Visita à RAEHK é contado a partir do dia seguinte ao da recepção pela DSI de todos os documentos necessários, não sendo considerada a data da expedição dos correios.
- Os meios electrónicos para a apresentação do pedido incluem os quiosques de auto-atendimento, as aplicações para telemóvel da “Conta Única de Macau” ou “Plataforma para Empresas e Associações”.
- O pedido de certificado apresentado, através do meio electrónico, pelo requerente que reúna os requisitos do serviço de levantamento de certificado no dia, a hora para o levantamento do certificado requerido será designada de acordo com a hora de apresentação do pedido.
 - Local de levantamento: 1.º andar do Edifício China Plaza, DSI
O levantamento pode ser efectuado no próprio dia, caso o pedido seja recebido entre as 9h00 e as 16h00; ou no dia seguinte, caso recebido depois das 16h00.
 - Local de levantamento: A área R do 2.º andar do Centro de Serviços da RAEM na Rua Nova da Areia Preta e a área D do 3.º andar do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas
O levantamento pode ser efectuado no próprio dia, caso o pedido seja recebido entre as 9h00 e as 13h00; ou no dia seguinte, caso recebido depois das 13h00.
 - Local de levantamento: “Recolha fácil” - Cacifo inteligente, pode levantar o documento no prazo de dois dias após a recepção do pedido.
 - Local de levantamento: “Recolha fácil” - Cacifo inteligente de Hengqin e balcão exclusivo de atendimento de assuntos de Macau do Centro de Serviços de Assuntos Governamentais da Zona de Cooperação Aprofundada em Hengqin, a data para o levantamento será prorrogada por mais cinco dias úteis.
- O tempo de espera para ser atendido conta-se a partir da hora prevista para atendimento referido na senha.
- Ao requerente que chegar atrasado será 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 serão 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 para levantamento da senha: 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: em situação geral, passadas cerca de 3 horas após o registo com sucesso, já podem utilizar os canais-e para entrar e sair 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.