

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

07/2025-09/2025

Tipos de Serviços	Ítems de serviços	Prazo prometido	Meta para atingir	Meta Atingida		
				07/2025	08/2025	09/2025
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%	100%	100%	100%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	97.13%	96.29%	96.78%
	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%	99.99%	100%	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%	98.99%	99.45%	99.29%
	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%	99.66%	99.74%	100%
	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%	100%	99.62%	98.96%
	Pedido de Certificados de associações e fundações	10 dias úteis		99.59%	99.65%	99.52%
	Pedido de certificado apresentado por meio electrónico	No mesmo dia ou no dia útil seguinte	92%	92.55%	100%	98.25%
	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%	98.73%	100%	98.70%
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%	99%	99%	99%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 10 pessoas)	Menos de 5 minutos	90%	100%	94%	100%
	Balcão de serviço e obtenção de senhas (em cada 20 pessoas)	Menos 10 minutos		100%	94%	100%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 10 pessoas)	Menos de 10 minutos	95%	97%	99%	98%
	Tempo de espera para levantamento de documentos (em cada 20 pessoas)	Menos de 20 minutos		97%	99%	98%
	Tempo medio de espera para atendimento	Menos de 25 minutos	95%	99%	99%	98%
	Tempo medio de atendimento de cada pedido	Menos de 18 minutos	95%	97%	98%	98%
	Formalidades para levantamento do documento (BIR)	Menos de 5 minutos	97%	97%	98%	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%	100%	100%	100%
	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%

### Observações:

1. 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 correção da insuficiência.
2. 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.
3. 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”.
4. 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.
  - Zona A do R/C do Centro de Serviços da RAEM em Venceslau de Moraes e Zona 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.
5. O tempo de espera para ser atendido conta-se a partir da hora prevista para atendimento referido na senha.
6. Ao requerente que chegar atrasado será feita uma nova marcação.
7. 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.
8. Para casos especiais, a DSI, após análise, informará o requerente do tempo necessário para tratamento do documento pretendido e simultaneamente lhe-ão prestados os devidos esclarecimentos, pelo que não se lhe aplicam os prazos prometidos.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.