

Introdução

A Escola Superior das Forças de Segurança de Macau, abreviadamente designada por ESFSM, é um serviço equiparado a direcção de serviços e subordinado à Secretaria para a Segurança, bem como uma das instituições de ensino superior da RAEM. Criada pelo Decreto-Lei no 57/88/M, de 4 de Julho, a ESFSM tem a finalidade essencial de formar oficiais para os quadros das Corporações das Forças de Segurança de Macau. A ESFSM é, ainda, responsável pelas acções formativas das diferentes carreiras das Forças de Segurança de Macau.

Natureza e Missão

De acordo com o definido pelo Decreto-Lei no 5/95/M, de 30 de Janeiro e o "Estatuto da Escola Superior das Forças de Segurança de Macau", as missões principais da ESFSM são: desenvolvimento de ensino, investigação e apoio à comunidade, tendo como finalidade de formar oficiais para os quadros das corporações das Forças de Segurança de Macau. À ESFSM, ainda, compete:

- Realizar cursos e estágios de aperfeiçoamento, reciclagem ou especializações de interesse para as Forças de Segurança de Macau;
- Realizar cursos de promoção de oficiais para os quadros das Forças de Segurança de Macau;
- Ministar instrução e treino em matérias de interesse para as Forças de Segurança de Macau e para a RAEM;
- Implementar, coordenar ou colaborar em projectos de estudo e desenvolvimento integrados em objectivos de interesse para a RAEM, nomeadamente na área de segurança;
- Organizar o Centro de Operações da Área no âmbito dos planos de protecção civil e cumprir as missões que naqueles lhe são atribuídas.

Nossa ambição

- Ser uma base distinta de formação para as Forças de Segurança, formando quadros de altas qualidades pessoais e profissionais.

Nossa missão

- Formar elementos de alta qualidade para as Forças de Segurança da RAEM;
- Aperfeiçoar-se constantemente a qualidade profissional dos elementos das FSM.

Nossa convicção

- Sermos funcionários incorruptíveis e observadores das leis, implementando o espírito de ser servidor público;
- Cumprirmos as nossas funções com grande empenho, e desenvolvermo-nos com o tempo, servindo a sociedade com todos os nossos esforços.

Sugestões e Queixas

São bem-vindas as sugestões apresentadas ao "Grupo de Melhoria de Serviço" pelo público sobre a qualidade dos serviços prestados pelas seguintes vias:

Pode dirigir cartas ao "Grupo de Melhoria de Serviço" da Escola Superior das Forças de Segurança de Macau, sito na Calçada do Quartel, Coloane, ou colocar directamente sugestões na Caixa de Sugestões na recepção da Escola Superior das Forças de Segurança de Macau.

- E-mail: esfsm-info@fsm.gov.mo
- Telefone: 2887-1112
- Fax: 2887-1117

Todas as opiniões, sugestões e queixas serão atendidas e processadas, o "Grupo de Melhoria de Serviço" dará resposta, dentro de 5 dias úteis, a contar do dia da sua recepção, ao/s interessado/s devidamente identificado/s com os respectivos meios de contacto.

Se porventura as dúvidas se subsistirem, depois de intervenção do "Grupo de Melhoria de Serviço", o/s interessado/s podem dirigir cartas directamente ao Director da Escola Superior das Forças de Segurança de Macau.



澳門保安部隊高等學校
ESCOLA SUPERIOR DAS FORÇAS DE SEGURANÇA DE MACAU

Carta De Qualidade

服務承諾



Âmbito dos Serviços

- ① Realização de diversos cursos
 - > Curso de Formação de Oficiais
 - > Curso de Comando e Direcção
 - > Curso de Formação de Instruendos
 - > Fase Comum do Curso de Promoção de Carreira da Base do CPSP e do CB
 - > Diversos cursos de formação de interesse para as Forças de Segurança
- ② Organização de diversos seminários
- ③ Participação nos trabalhos de Protecção Civil
- ④ Coordenação e participação nas actividades desenvolvidas no âmbito das Forças de Segurança

Horário de Expediente

- > Às 2.^{as} até 5.^{as}:
9 : 00 — 13 : 00 ; 14 : 30 — 17 : 45
- > Às 6.^{as}:
9 : 00 — 13 : 00 ; 14 : 30 — 17 : 30
- > Endereço: Calçada do Quartel, Coloane, Macau

Carta de Qualidade

Itens de Serviço	Descrição de Serviço	Subunidade de Execução	Prazo Prometido	Meta Atingida
Pedido para a visita desta Escola	Resposta ao pedido para visitar esta escola (A nossa escola presta serviço gratuito de transporte para os idosos dentro da escola)	Departamento de Estudo e Desenvolvimento	1 dia útil	100%
Concurso de admissão ao Curso de Formação de Oficiais	A pedido do candidato, é emitido o certificado para a prestação de exame no dia do pedido	Departamento de Estudo e Desenvolvimento/O Juri de selecção/ O Juri de Junta de Saúde	Emissão no dia do pedido	100%
Convite para ser entidade cooperadora dos cursos de formação / seminários para os jovens	Resposta ao convite dos serviços do Governo/ associações/ escolas para colaborar na organização dos cursos de instrução/ seminários para os jovens	Departamento de Ensino / Departamento de Estudo e Desenvolvimento	2 dias úteis	100%
Tratamento dos pedidos sobre a cedência das instalações	Resposta ao pedido sobre a cedência das instalações desta escola	Direcção de Ensino	2 dias úteis	100%

Obs.: O prazo prometido (dias úteis) é contado a partir do dia útil imediato ao do recebimento do respectivo pedido.



Auto-Aperfeiçoamento e Fiscalização Pública

O "Grupo de Melhoria de Serviço" é um grupo especializado, estabelecido pela Escola Superior das Forças de Segurança de Macau com o intuito de fiscalizar e seguir os procedimentos do Programa da Carta de Qualidade. Os critérios de prestação de serviços de qualidade serão revistos regularmente pelos chefes das diversas subunidades, e as situações respeitantes ao cumprimento da Carta de Qualidade serão publicadas anualmente.