

Corpo de Polícia de Segurança Pública

Situação de cumprimento dos indicadores da qualidade

N.º	Tipos de serviço	Indicadores da qualidade	Taxa de satisfação o dos objectivos previamente definidos	N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa) (Nota 1)		
				Ano de 2015	Ano de 2016	Ano de 2017
1	Autorização de entrada e permanência	1 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		2 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	95%	N/A	N/A	N/A
		3 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	N/A	N/A	N/A
2	Formalidades de entrada e saída	4 Formalidades de verificação de documentos nas saídas / entradas para residentes de Macau (Canal de controlo não-automático)	90%	100% (NOTA 2)	100% (NOTA 2)	100% (NOTA 2)
		5 Formalidades da verificação de documento para os titulares de Salvo-conduto para deslocação a Hong Kong e Macau	98%	100.00%	99.89%	99.98%
		6 Formalidades de entrada para residentes de Macau que extraviaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		7 Formalidades de entrada para residentes de Macau que extraviaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais do CPSP	98%	100.00%	98.93%	100.00%
		8 Rectificação da "Autorização de Permanência" concedida na entrada aos não residentes	97%	100.00%	N/A	100.00%
		9 Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	90%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	10 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		11 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK	98%	100.00%	100.00%	100.00%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	12 Situações de âmbito geral (não superior a 90 dias)	80%	98.70%	99.68%	100.00%
		13 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		14 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	100.00%	N/A	N/A
		15 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	N/A	N/A	N/A
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	16 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		17 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	100.00%	100.00%	100.00%
		18 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	100.00%	100.00%	100.00%
		19 Pedido de "Certidão de confirmação do estatuto de trabalhador em Macau de Residentes da China Continental"	90%	100.00%	100.00%	100.00%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	20 Cancelamento	97%	100.00%	100.00%	100.00%
		21 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	100.00%
		22 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	N/A	N/A	N/A
		23 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	100.00%	100.00%	100.00%
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	24 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		25 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	N/A	N/A	100.00%
		26 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	N/A	N/A	N/A
		27 Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	90%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Autorização de Residência	28 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." (incluindo filhos de maior idade)	97%	97.11%	100.00%	100.00%
		29 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." e numa fase inicial satisfazem as condições do estatuto de residente permanente	98%	99.52%	100.00%	100.00%
		30 Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	95%	100.00%	100.00%	N/A
		31 Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência"	95%	100.00%	100.00%	100.00%
		32 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		33 Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente"	98%	100.00%	100.00%	100.00%
		34 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	98.67%	100.00%	100.00%
		35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	98.28%	100.00%	100.00%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36 Pedido	95%	99.83%	100.00%	99.75%
		37 Renovação	90%	99.38%	100.00%	98.84%
		38 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		39 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	100.00%	N/A	N/A
10	Título Especial de Permanência	40 Pedido	90%	99.22%	100.00%	100.00%
		41 Renovação	85%	96.01%	100.00%	100.00%
		42 Emissão de 2ª via	90%	83.33%	100.00%	100.00%
		43 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		44 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	N/A	N/A	N/A
		45 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	100.00%	100.00%	100.00%

11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46	Pedido	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		47	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		48	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	N/A	N/A	N/A
		49	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	N/A	N/A	N/A
12	Certificado de Autorização de Regresso	50	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	N/A	N/A
		51	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	95%	N/A	N/A	N/A
		52	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	N/A	N/A	N/A
13	Serviços de Emergência 999	53	Atendimento da linha	99%	99.92%	99.86%	99.81%
		54	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	97%	99.73%	99.45%	99.81%
		55	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	90%	98.44%	100.00%	100.00%
14	Cobrança de multas por infracções de trânsito	56	Pagamento de multas pessoalmente	99%	100.00%	100.00%	100.00%
15	Registo de cartas de condução da RAEHK ou de países constantes do Artigo 80º da "Lei do Trânsito Rodoviário"	57	Registo	90%	99.97%	100.00%	100.00%
16	Participação de extravio	58	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	75%	80.00%	89.68%	91.40%
17	Tratamento de achados / perdidos	59	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	95%	98.96%	98.92%	98.89%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	75%	96.30%	98.44%	94.83%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia	90%	N/A	N/A	N/A
20	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido	95%	100.00%	100.00%	100.00%
21	Licença de cremação ou incineração	63	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	90%	N/A	100.00%	100.00%
		64	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	98%	100.00%	100.00%	100.00%
22	Licença de uso e porte de arma de competição	65	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	98%	91.70%	94.40%	79.17%
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	98%	100.00%	83.80%	92.31%
		67	Renovação	95%	100.00%	100.00%	98.92%
		68	2ª Emissão	95%	100.00%	N/A	100.00%
		69	Cancelamento	99%	100.00%	100.00%	100.00%
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	70	Pedido (incluindo a inativação da arma)	95%	62.90%	49.00%	84.21%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	71	Pedido - Decisão	98%	100.00%	90.20%	94.87%
		72	Pedido - Registo	98%	100.00%	100.00%	100.00%
25	Autorização de aquisição de munições	73	Pedido	95%	87.80%	97.60%	96.63%
		74	Cancelamento	99%	N/A	N/A	N/A
26	Importação / Exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas simuladas Cartão de identificação profissional para guardas de segurança	75	Pedido de "Autorização para importação / exportação"	80%	100.00%	100.00%	100.00%
		76	Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	99%	N/A	N/A	N/A
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	77	Pedido	98%	100.00%	100.00%	100.00%
28	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas 28889911	78	Atendimento da linha	99%	98.25%	97.73%	100.00%
29	Serviço Gratificado	79	Pedido (Serviço permanente)	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		80	Pedido (Serviços sucessivos) - Decisão	99%	100.00%	100.00%	100.00%
		81	Pedido (Serviço único / grandes eventos) - Emissão da estimativa de custos	99%	100.00%	100.00%	100.00%

Esta Corporação lançou 29 serviços e 81 indicadores, em 2017, o cumprimento da Carta de Qualidade foi de modo geral satisfatório, a taxa de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade do ano inteiro atingiu a meta definida, tendo mantido entre 98% a 100%.

Em 2017, registaram-se quatro serviços que não atingiram a taxa de cumprimento prevista, foram o "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") - Decisão", houve 50 pedidos no ano inteiro, entre os quais 10 pedidos não atingiram a meta, concentraram, em maioria, no 1.º trimestre, devido à resposta fora do prazo fixado por parte dos parceiros, resultando assim a demora dos procedimentos posteriores; o "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") - Emissão", houve 52 pedidos no ano inteiro, dos quais 4 pedidos não atingiram a meta, por causa do atraso da produção de impresso e examinação por parte das entidades responsáveis; o "Pedido da autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo (incluindo a inativação da arma)", houve 65 pedidos no ano inteiro, dos quais 9 pedidos não atingiram a meta, por motivo do grande volume de trabalho na recepção e de que a elaboração dos relatórios não atingiu a meta; o "Pedido da autorização de venda / transmissão de armas - Decisão", houve 39 pedidos no ano inteiro, dos quais 2 pedidos não atingiram a meta, por causa da resposta fora do prazo fixado por parte dos parceiros. As respectivas medidas de melhoria para os quatro serviços referidos são: realizar reuniões, através do mecanismo de comunicação com parceiros, para abordar procedimentos de optimização; por outro lado, reforçar diversos procedimentos de supervisão e controlo, a entidade de execução informa imediatamente ao superior o respectivo andamento e propõe o respectivo projecto de melhoria, bem como alerta o pessoal nas reuniões de revisão e na altura de formatura.

No futuro, esta Corporação continuará os aperfeiçoamentos e revisões, garantindo a elevação contínua da qualidade dos serviços prestados.

Notas:

- 1 Critério determinado apenas aplicável para "Situações normais", enquanto estas devem corresponder ao cálculo de "Indicadores da qualidade".
- 2 "Taxa de serviços que corresponderam aos critérios" é calculada segundo o resultado dos testes por amostragem, sendo o intervalo de confiança e o grau de credibilidade do seu número total das referidas amostras, respectivamente, de 3 e de 99%.

N/A Significa que nesse ano, não houve nenhum pedido.

--- Significa que nesse ano, a carta de qualidade não estava ainda implementada.