

# Corpo de Polícia de Segurança Pública

Situação de cumprimento dos indicadores da qualidade

N.º	Tipos de serviço	Indicadores da qualidade	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	2016	2017	2018
				Ano de 2016	Ano de 2017	Ano de 2018
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%	99.89%	99.98%	100.00%
		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%	98.93%	100.00%	98.02%
		8 Rectificação da "Autorização de Permanência" concedida na entrada aos não residentes	97%	N/A	100.00%	N/A
		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%	99.68%	100.00%	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%	N/A	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	100.00%	N/A
		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	100.00%	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%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	N/A
		30 Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	95%	100.00%	N/A	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%	100.00%	100.00%	100.00%
		35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	75%	100.00%	100.00%	100.00%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36 Pedido	95%	100.00%	99.75%	100.00%
		37 Renovação	90%	100.00%	98.84%	100.00%
		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%	N/A	N/A	N/A
10	Título Especial de Permanência	40 Pedido	90%	100.00%	100.00%	100.00%
		41 Renovação	85%	100.00%	100.00%	100.00%
		42 Emissão de 2ª via	90%	100.00%	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%

N.º	Tipos de serviço	Indicadores da qualidade	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Ano de	Ano de	Ano de
				2016	2017	2018
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%	99.86%	99.81%	99.75%
		54 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	97%	99.45%	99.81%	99.57%
		55 Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	90%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	99.96%
16	Participação de extravio	58 Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	75%	89.68%	91.40%	93.33%
17	Tratamento de achados / perdidos	59 Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	95%	98.92%	98.89%	98.73%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60 Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	75%	98.44%	94.83%	100.00%
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%	100.00%	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%	94.40%	79.17%	52.38%
		66 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	98%	83.80%	92.31%	95.23%
		67 Renovação	95%	100.00%	98.92%	93.54%
		68 2ª Emissão	95%	N/A	100.00%	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 inactivação da arma)	95%	49.00%	84.21%	57.34%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	71 Pedido - Decisão	98%	90.20%	94.87%	69.57%
		72 Pedido - Registo	98%	100.00%	100.00%	98.00%
25	Autorização de aquisição de munições	73 Pedido	95%	97.60%	96.63%	89.74%
		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%	97.73%	100.00%	98.96%
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 2018, 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 2018, registaram-se cinco serviços, no total de 7 indicadores que não atingiram a taxa de cumprimento prevista, face aos casos que não atingiram a meta, esta Corporação efectuou uma análise e adoptou medidas de melhoria. As medidas de melhoria são, respectivamente, realizar reuniões, através do mecanismo de comunicação com parceiros, para abordar procedimentos de optimização; por outro lado, reforçar a supervisão e controlo dos diversos procedimentos, em que a entidade executora informa de imediato 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.