

4º Trimestre do ano 2017
Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço		Indicadores da qualidade			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Subunidades	N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa) (Nota 1)
1	Autorização de entrada e permanência	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	---
		2	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		3	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
2	Formalidades de entrada e saída	4	Formalidades de verificação de documentos nas saídas / entradas para residentes de Macau (Canal de controlo não-automático)	10 segundos	90%	Serviço de Migração Postos Fronteiriços	100% (Nota 2)
		5	Formalidades da verificação de documento para os titulares de Salvo-conduto para deslocação a Hong Kong e Macau	20 minutos	98%		100%
		6	Formalidades de entrada para residentes de Macau que extravariaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP	25 minutos	98%		100%
		7	Formalidades de entrada para residentes de Macau que extravariaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais do CPSP	30 minutos	98%		100%
		8	Rectificação da "Autorização de Permanência" concedida na entrada aos não residentes	26 minutos	97%		---
		9	Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	3 dias úteis	90%		100%
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	1 hora	98%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	100%
		11	Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK	3 horas	98%		100%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	12	Situações de âmbito geral (não superior a 90 dias)	1 dia útil	80%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	100%
		13	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		14	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		15	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	16	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Serviço de Migração Comissariado de Trabalhadores Não-Residentes	---
		17	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		100%
		18	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		100%
		19	Pedido de "Certidão de confirmação do estatuto de trabalhador em Macau de Residentes do Interior da China"	até às 16H00 do dia útil imediato	90%		100%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	20	Cancelamento	25 minutos	97%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	100%
		21	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		22	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		23	Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		100%
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	24	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	---
		25	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		26	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
		27	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	90%		100%
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)	5 dias úteis	97%	Serviço de Migração Comissariado de Residentes	100%
		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	até às 14H00 do dia útil imediato	98%		100%
		30	Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	até às 16H00 do dia útil imediato	95%		---
		31	Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência"	até às 12H00 do dia útil imediato	95%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	100%
		32	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Serviço de Migração Comissariado de Residentes	100%
		33	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente"	3 horas	98%		100%
		34	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		100%
		35	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		100%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36	Pedido	35 minutos	95%	Serviço de Migração Comissariado de Residentes	100%
		37	Renovação	35 minutos	90%		100%
		38	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		39	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
10	Título Especial de Permanência	40	Pedido	8 dias úteis	90%	Serviço de Migração Comissariado de Trabalhadores Não-Residentes	100%
		41	Renovação	6 dias úteis	85%		100%
		42	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%		100%
		43	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		44	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		45	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		100%
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46	Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	90%	Serviço de Migração Comissariado de Residentes	100%
		47	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		48	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		49	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
12	Certificado de Autorização de Regresso	50	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Serviço de Migração Comissariado de Estrangeiros	---
		51	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		52	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	75%		---
13	Serviços de Emergência 999	53	Atendimento da linha	9 segundos	99%	Departamento de Operações Centro de Controlo Operacional	99.85%
		54	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	97%	Departamento de Trânsito Comissariado de Trânsito de Macau	99.72%
		55	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	10 dias úteis	90%	100%	
14	Cobrança de multas por infracções de trânsito	56	Pagamento de multas pessoalmente	3 minutos	99%	Departamento de Trânsito Comissariados de Trânsito Departamento Policial de Macau Comissariados Policiais	100%
15	Registo de cartas de condução da RAEHK ou de países constantes do Artigo 80º da "Lei do Trânsito Rodoviário"	57	Registo	5 minutos	90%	Departamento de Trânsito Comissariado de Trânsito de Macau	100%
16	Tratamento de achados / perdidos	58	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	75%	Serviço de Migração Departamento de Trânsito Departamento Policial de Macau Departamento Policial das Ilhas Unidade Tática de Intervenção da Polícia Comissariados Policiais	94.74%
17	Participação de extravio	59	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	95%	Departamento Policial de Macau	98.66%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	20 minutos	75%	Departamento Policial das Ilhas Comissariados Policiais	100%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia	30 minutos	90%	Departamento de Informações Secção de Fiscalização e Registo	---
20	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido	25 minutos	95%		100%
21	Licença de cremação ou incineração	63	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%		100%
22	Licença de uso e porte de arma de competição	64	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%	100%	
		65	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	98%	100%	
		67	Renovação	17 dias úteis	95%	98.86%	
		68	2ª Emissão	11 dias úteis	95%	---	
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	70	Pedido (incluindo a inactivação da arma)	30 dias úteis	95%	Departamento de Informações Secção de Armas e Munições	100%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	71	Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	
		72	Pedido - Registo	6 dias úteis	98%	100%	
25	Autorizações de aquisição de munições	73	Pedido	10 dias úteis	95%	95.65%	
		74	Cancelamento	no mesmo dia	99%	---	
26	Importação / Exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas simuladas	75	Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	80%	100%	
		76	Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	99%	---	
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	77	Pedido	10 dias úteis	98%	Departamento de Informações Secção de Empresas de Segurança Privada	100%
28	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas 28889911	78	Atendimento da linha	9 minutos	99%	Departamento de Operações Centro de Controlo Operacional	100%
29	Serviço Gratificado	79	Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	99%	Departamento de Operações Divisão de Relações Públicas	100%
		80	Pedido (Serviços sucessivos) - Decisão	no mesmo dia	99%		100%
		81	Pedido (Serviço único / grandes eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	99%		100%

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%.