

**3º Trimestre do ano 2018**  
**Situação de Implementação da Carta de Qualidade**

Tipos de Serviço		Indicadores da qualidade		Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Subunidades	N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa 1) (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 extraviaram 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 extraviaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP	30 minutos	98%		94.74%
		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	100%
		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 da China Continental"	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%		---
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%		---
		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%
36	Pedido	35 minutos	95%	100%			
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	37	Renovação	35 minutos	90%	Serviço de Migração Comissariado de Residentes	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%		---
		40	Pedido	8 dias úteis	90%		Serviço de Migração Comissariado de Trabalhadores Não-Residentes
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	99.74%
		54	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	97%	Departamento de Trânsito Comissariado de Trânsito de Macau	99.21%
		55	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	10 dias úteis	90%		100%
14	Cobrança de multas por infrações 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	99.82%
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	95.38%
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 Departamento Policial das Ilhas Comissariados Policiais	99.35%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	75%	Departamento de Trânsito Comissariado de Trânsito de Macau	100%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia	30 minutos	90%		---
20	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido	25 minutos	95%		Departamento de Informações
21	Licença de cremação ou incineração	63	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%	Secção de Fiscalização e Registo	100%
		64	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%		100%
22	Licença de uso e porte de arma de competição	65	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	98%	Departamento de Informações Secção de Empresas de Segurança Privada	75%
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	98%		87.50%
		67	Renovação	17 dias úteis	95%		---
		68	2ª Emissão	11 dias úteis	95%		---
		69	Cancelamento	no mesmo dia	99%		100%
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	70	Pedido (incluindo a inativação 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	Autorização de aquisição de munições	73	Pedido	10 dias úteis	95%	Departamento de Operações Centro de Controlo Operacional	98.08%
		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%	Departamento de Operações Centro de Controlo Operacional	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 Operações Centro de Controlo Operacional	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%.