



Corpo de Polícia de Segurança Pública sente-se honrada com o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”

O Governo da RAEM realizou, em 30 de Outubro de 2012, a cerimónia de entrega dos prémios de Serviços Públicos de Alta Qualidade e do “Plano sobre a Criatividade dos Funcionários Públicos no Trabalho” e do “Concurso de Comentários Escritos sobre a Leitura de um Texto para os Funcionários Públicos”, que teve lugar no auditório do Instituto Politécnico de Macau. Recebemos com grande satisfação o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”, atribuído no âmbito do Prémio de Serviço Público de Alta Qualidade. A recepção do prémio constituiu um reconhecimento do resultado da melhoria do desempenho da PSP desde a implementação do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade e depositamos esperança na continuidade de melhorar a qualidade de serviço e a eficiência administrativa. Para além do prémio que nos foi atribuído, foram também distribuídos crachás às subunidades da PSP pela Comissão de Avaliação, para que todos os colaboradores da PSP pudessem partilhar a honra do prémio.



Fazendo uma retrospectiva dos últimos anos, a PSP tem procurado otimizar em muitos dos aspectos do corpo de polícia no âmbito do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade implementado pelo Governo da RAEM. Concebido o conceito e introduzido o modelo de funcionamento e gestão da Carta de Qualidade, a PSP tem vindo a melhorar constantemente o seu trabalho e as actividades nos diversos segmentos e áreas. A PSP foi premiada sobretudo pelo progresso notório nos cinco aspectos que se seguem:

- **Taxa de implementação da Carta de Qualidade**

A PSP, desde a implementação da Carta de Qualidade em 2008, tem disponibilizado oito serviços no controlo de imigração nesse mesmo ano, para 21 serviços e 39 indicadores de qualidade em 2011 abrangendo várias áreas nomeadamente trânsito, policiamento, concessão de licença e autorização. Os serviços prestados no âmbito da Carta de Qualidade, entretanto lançados, representam 11,5%, um aumento superior a 50% da totalidade dos serviços disponibilizados pela PSP.

- **Mecanismo de comunicação interna e modalidade de gestão da Carta de Qualidade**

É de constatar que é indispensável a coordenação e comunicação estreita, a



Corpo de Polícia de Segurança Pública sente-se honrada com o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”

fiscalização e gestão eficaz que têm materializado o referido desenvolvimento de grande extensão num serviço público enorme como é a PSP. Para o efeito, foi estabelecido em 2011 um mecanismo que responde directamente ao Comando, tendo como base o grupo de trabalho, constituído pela equipa coordenadora da Carta de Qualidade, criada no processo da implementação e composta por representantes de todas as subunidades da PSP. O pessoal pode, através de reuniões trimestrais, acompanhar atempadamente o trabalho de execução da Carta de Qualidade e os membros do grupo de trabalho podem, por sua vez, apresentar directamente ao Comando as dificuldades detectadas e isso tem permitido que o trabalho seja feito de forma bem organizada e que fossem otimizados serviços fora deste projecto.

- **Cálculo e fiscalização dos indicadores de qualidade**

De acordo com as exigências da Carta de Qualidade, a qualidade dos serviços de que os seus indicadores garantem, exige que a taxa de controlo de qualidade esteja em permanente vigilância no intuito de assegurar a execução do trabalho, o que, envolve o cálculo do tempo de cada procedimento. A fim de reduzir a pressão que o tempo de registo e cálculo possa trazer ao pessoal, a PSP, ao garantir a fiscalização do tempo de cada procedimento de cada indicador de qualidade, tem recorrido ao registo e cálculo electrónico em substituição do registo manual, isso traz, por um lado, conveniência aos nossos colaboradores e, por outro lado, exactidão dos dados recolhidos. Além disso, tendo como objectivo elevar os indicadores de qualidade e tornar mais científicos os futuros indicadores que serão lançados, a PSP ainda tem adoptado o desvio padrão na forma de cálculo, monitorizando constantemente a distribuição dos dados e os indicadores viáveis, em vez de definir indicadores segundo meramente a experiência ou simplesmente de acordo com o valor médio como tem sido feito no passado.

- **Acções de sensibilização**

Como a divulgação das formalidades e dos indicadores de qualidade dos respectivos serviços junto dos utilizadores é uma exigência dos seus utentes, a PSP tem alargado os projectos de sensibilização. Em 2009, a PSP começou a estabelecer as formalidades dos serviços de forma unificada, sistemática e em grande escala, abrangendo no plano de sensibilização o material publicitário de outros temas/naturezas (nomeadamente prevenção de crimes, segurança do tráfego rodoviário) tendo desenvolvido gradualmente outros meios de promoção. Para além disso, pretendendo evitar gasto desnecessário que as campanhas



Corpo de Polícia de Segurança Pública sente-se honrada com o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”

acarretam, a PSP tem avaliado a eficácia dessas acções, bem como a taxa de execução, no que concerne, por exemplo, a quantidade utilizada.

- **Actualização da página electrónica**

Como a actualização da página electrónica e a Carta de Qualidade são trabalhos definidos no Programa da Reforma da Administração Pública, a PSP, profundamente inspirada e associada à ideia da Carta de Qualidade, durante a construção do novo site em 2009, reestruturou a página electrónica e as suas funções, tendo como público-alvo os utentes dos serviços. A nova página tem um maior foco na organização do conteúdo das formalidades dos serviços para satisfazer as necessidades do público, em cumprimento das instruções dadas pelo Governo da RAEM através do Guia sobre a Regulamentação das Formalidades dos Serviços de Portal Electrónico. Além disso, a PSP estabeleceu um mecanismo interno para a respectiva actualização imediatamente após a inauguração do novo site em Janeiro de 2010, tendo definido as formas de dividir, e distribuir o trabalho e comunicar a actualização entre as subunidades, para que o site seja adequadamente actualizado e capaz de acompanhar os tempos modernos.

Resumindo, este fruto é o resultado do esforço dos colaboradores de todas as subunidades pelo seu escrupuloso cumprimento da Carta de Qualidade, pela promoção da optimização e execução do trabalho. Nestas circunstâncias, o Senhor Comandante dirigiu uma carta de estímulo a todos os



colaboradores para que partilhassem o significado de incentivo mútuo. Para além de revelado na carta o sentimento de honra com a atribuição do prémio, expressou reconhecimento ao meticuloso esforço dos colaboradores para a concretização da optimização dos serviços ao longo dos anos, dando incentivo ao contínuo esforço de toda a equipa do Corpo de Segurança, que superou todas as dificuldades, tendo dado passos largos para o desenvolvimento sustentável científico e orientado para o modelo de prestação de serviços.



Pessoa com grande responsabilidade tem de ter firmeza porque o caminho que tem de percorrer é longo!

Caros colegas,

O Governo da Região Administrativa Especial de Macau realizou no passado dia 30 de Outubro, no Auditório do Instituto Politécnico de Macau, a cerimónia de entrega dos Prémios de Serviço Público de Alta Qualidade da RAEM. Vários Serviços Públicos participaram no concurso, tendo sido atribuído ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, o Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia. No momento em que Sua Excelência o Chefe do Executivo, Dr. Chui Sai On fez a entrega do prémio, senti-me honrado, e essa honra deve ser partilhada por todos nós. E senti-me também orgulhoso por poder contar com tantos talentos na nossa equipa, porque naquele dia, o CPSP foi mais uma vez elogiado por mérito vosso! Na altura, tive vontade de erguer o prémio e tirar uma fotografia juntamente convosco para recordação e vos lembrar o significado da Carta de Qualidade à qual nós nos empenhámos imenso.



O Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade foi criado pelo Governo da RAEM em 2007. Sendo o Corpo de Polícia de Segurança Pública um Serviço Público de grande escala, uma pequena alteração pode afectar toda a corporação, de tal forma que, o aperfeiçoamento e a optimização contínua da eficácia dos serviços nunca será uma tarefa fácil! Lembro-me bem de que no início dos trabalhos, designadamente na fase de estudo, tivémos de enfrentar muitas dificuldades técnicas e limitações humanas, pois é sempre difícil obter resultados positivos nos trabalhos em prol do bem estar da população. Mas isso foi possível através da nossa persistência, determinação, sinceridade, e o vosso empenho incondicional, especialmente dos principais responsáveis da equipa da Carta de Qualidade. Não posso deixar de vos elogiar pelo bom trabalho efectuado e por terem resistido durante 5 anos. E o prémio que nos foi atribuído comprova todo o nosso esforço e é um sinal de reconhecimento pelo nosso trabalho, com o qual muito nos regozijamos.

A Carta de Qualidade tem transformado gradualmente o trabalho da Polícia, tornando num serviço cujos efeitos a população compreende e sente. Como eu já tinha afirmado diversas vezes, a polícia enquanto entidade que presta serviços,



Louvor e elogio

Pessoa com grande responsabilidade tem de ter firmeza porque o caminho que tem de percorrer é longo!

é um modelo de polícia do futuro e corremos o risco de ficar desactualizados se preocuparmos apenas com o nível de aplicação das leis, pois o que a população necessita é de serviços. Assim, pretendo conduzir-vos para ir mais longe, para que toda a população reconheça o CPSP como uma entidade avançada, em vez de tentar satisfazer cegamente as necessidades derivadas do desenvolvimento da sociedade! Nos últimos anos, através da implementação da Carta de Qualidade, temos-nos empenhado no aperfeiçoamento e na integração de vários processos de trabalho, tanto a nível interno como nos serviços destinados ao público, implementando vários projectos e estabelecendo indicadores para os diversos tipos de serviço, de forma contínua, pois, só através destes indicadores possamos distinguir o bom do mau, e obter consequentemente as bases para o progresso! Não trabalhamos apenas com bonitos slogans, pois as tarefas da polícia desenvolver-se-ão de forma contínua e científica, com transparência e através do modelo de serviço; A Carta de Qualidade é apenas uma designação, o que estamos a assistir é uma reforma! Necessitamos de todo o vosso contributo para implementar esta reforma!

Considero a Carta de Qualidade como um projecto muito importante, é uma boa oportunidade para um aperfeiçoamento de raiz da Polícia em todos os sentidos e já concluímos com sucesso os trabalhos da fase inicial; Trata-se também de um permanente mecanismo de aperfeiçoamento, e brevemente vamos começar com os trabalhos mais minuciosos e pormenorizados da próxima fase. Espero dos dirigentes, das chefias e do pessoal dos grupos de trabalho das diversas subunidades uma promoção pragmática da Carta de Qualidade, espero ainda que todo o pessoal colabore integralmente na execução destes trabalhos, enfrentando, com coragem, as dificuldades que surgirão no processo de reforma, e resolvendo, com inteligência, os problemas que surgirão em virtude das mudanças. Não há ganho sem esforço! O futuro do CPSP depende do vosso trabalho de hoje!

O Comandante do Corpo de Polícia de Segurança Pública

Lei Siu Peng Superintendente-Geral



Corpo de Polícia de Segurança Pública sente-se honrada com o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”

Como foi referido acima, hoje a PSP tem na sua totalidade 21 serviços com a Carta de Qualidade, incluindo serviços intimamente relacionado com a vida da população e, com uma elevada taxa de utilização, como por exemplo, as formalidades de verificação de documentos nos postos de controlo de imigração (dentro de 10 segundos); o atendimento por telefone dos Serviços de Emergência 999 (dentro de 10 segundos); a cobrança de multas por infracções de trânsito (dentro de 10 minutos); a declaração do extravio dos documentos de identificação dos residentes de Macau (dentro de 15 minutos). Para a comodidade dos cidadãos, a PSP acrescentará em princípio de 2013 cinco indicadores de qualidade, para que a taxa de aplicação seja superior a 70%, e continuará a otimizar os dez indicadores já existentes, entre os quais a redução de tempo no atendimento das chamadas através do telefone n.º 999, de dez segundos para nove, e na cobrança de multas, de dez minutos para cinco. A Carta de Qualidade da PSP, para além de atender às necessidades dos residentes do território, cuida também cuida os visitantes, trabalhadores não residentes e estudantes de origem externa. No futuro, a PSP prosseguirá com o lançamento de novos serviços otimizados, como: lançamento sucessivo dos sistemas de marcação online dos pedidos como permanência de trabalhadores não residentes e residência de pessoas vindo do exterior; redução do tempo de emissão do aviso de devolução no tratamento de achados e perdidos, ou seja, informamos com maior celeridade os interessados que tenham comunicado o desaparecimento de pessoas, extravio de documentos ou donos que reclamem objectos achados; assim quer o público, quer os cidadãos ou os turistas, podem usufruir de serviços mais personalizados.

Na realidade, a implementação da Carta de Qualidade não implica apenas uma promessa de tempo com o público nem se destina apenas a alguns serviços específicos. É antes uma atitude orientada para a população que precisamos de respeitar escrupulosamente e é uma aposta na reforma multifacetada e melhoria contínua, para aumentar a eficiência de trabalho, a gestão interna otimizada, e a satisfação do público, com a qualidade de serviços melhorada. Como referiu o Senhor Comandante na sua mensagem, a Carta de Qualidade está a transformar o trabalho da PSP num serviço que os cidadãos sejam realmente capazes de compreender e eles sentem-no. Até o administrar da justiça é a materialização de um serviço, uma vez que a existência de legislação ou diplomas legais existem para se manter a ordem pública e as penas ou as multas existem para que os infractores tenham oportunidade de reintegrar na sociedade após sofrerem os



Corpo de Polícia de Segurança Pública sente-se honrada com o “Prémio de Elevação de Resultados e Eficácia”

efeitos legais. Por conseguinte, os agentes de autoridade, quando aplicam a lei, não estão apenas a servir o público, contribuir para a estabilidade e segurança pública, como estão também ao serviço dos infractores e criminosos, que depois de serem imparcialmente punidos ou sancionados, são ajudados a corrigirem-se e evitar a reincidência. Mais devem todos os colaboradores aprofundar os conhecimentos sobre a ideia de servir cada um com convicção e espírito de servidor.

No passado, a PSP dava de certa forma mais importância ao cumprimento dos indicadores de qualidade. A partir de agora, a PSP irá disponibilizar mais recursos para reforçar a troca de informação e a partilha de experiência a nível interno, como por exemplo, produzimos a série “Histórias da Polícia” que, através de histórias inspiradoras de acções de heróis, actos extraordinários, excelentes ou comoventes, que o pessoal encontrou nos trabalhos de rotina diária, fizemos vídeos com entrevistas filmadas e cenas recriadas, os quais são apresentados aos colegas como forma de apelar ao seu sentimento de missão enquanto agentes de autoridade, motivar o seu auto-aperfeiçoamento e fortalecer a identidade e o sentido de pertença do pessoal interno. Assim, estão reunidas todas as forças da PSP para melhor servir os cidadãos. Para além disso, o Senhor Comandante revelou ser seu desejo que o pessoal apresente opiniões sobre a reforma com entusiasmo e mostrou-se disposto a ouvir os colegas. Os interessados são bem-vindos no sentido de dialogar directamente com o Senhor Comandante por meio de correio electrónico: cmdt01@fsm.gov.mo.

