Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
2.º Trimestre do ano 2025
Situação de Implementação da Carta de Qualidade

N.º	Serviços prestados		Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Subunidades
1	Autorização prévia de entrada	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A		Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		2	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A		
		3	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A		
2	Migração	4	Entrada e saída de residentes da RAEM via canais manuais	4	Entrada e saída de residentes da RAEM via canais manuais	10 segundos	90%	100% (Nota 2)		Postos de Migração (Indicadores da qualidade n.ºs 4, 6 e 7) e Posto de Migração das Portas do Cerco (Indicadores da qualidade n.º 5) do **Departamento de Controlo Fronteiriço**
		5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	20 minutos	98%	100%		
		6	Entrada-na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior	6	Entrada na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior (confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP)	20 minutos	98%	100%		
				7	Entrada na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior (confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais do CPSP)	25 minutos	98%	100%		
		7	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	8	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	3 dias úteis	90%	100%		Subdivisão de Consultas e Informática do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
3	Tratamento de extravio de documento usado para a entrada na RAEM de não residentes	8	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK	9	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK (confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP)	1 hora	98%	100%		Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência** (durante horas de expediente)
				10	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK (confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK)	3 horas	98%	N/A		Comissariado de Investigação e Repatriamento do **Departmento de Controlo Fronteirço** (fora de horas de expediente)
4	Prorrogação da Autorização de Permanência	9	Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	11	Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	1 dia útil	80%	100%		Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		10	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	12	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A		
		11	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	13	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A		
		12	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	14	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A		
		13	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	15	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	35 minutos	95%	100%		
5	Título de Identificação de Trabalhador Não Residente	14	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	16	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	100%		Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		15	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	17	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	100%		
		16	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	18	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	100%		
		17	Pedido de "Certificado de confirmação de Residentes da China Continental com estatuto de trabalhador em Macau"	19	Pedido de "Certificado de confirmação de Residentes da China Continental com estatuto de trabalhador em Macau"	Até às 16H00 do dia útil imediato	90%	100%		
		18	Pedido	20	Pedido de apreciação preliminar do trabalhador não residente doméstico (através da Conta Única de Macau)	Dia útil imediato	95%	100%		
		19	Renovação (Inclusive prorrogação)	21	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação pessoal do pedido)	3 dias úteis	98%	100%		
				22	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação online do pedido)	5 horas	98%	100%		
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	20	Cancelamento	23	Cancelamento	15 minutos	97%	100%		Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		21	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	24	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A		
		22	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	25	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A		
		23	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	26	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A		
7	Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior	24	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	27	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A		Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		25	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	28	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A		
		26	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	29	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	100%		
		27	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	30	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 apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	31	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5 dias úteis	97%	100%		Subdivisão de Residência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		29	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	32	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	Até às 16H00 do dia útil imediato	95%	N/A		
		30	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	33	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	100%		
		31	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	34	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	3 horas	98%	100%		
		32	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	35	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	100%		
		33	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	36	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	100%		

N.º	Serviços prestados		Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados		Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Subunidades
9	Título Especial de Permanência	34	Pedido	37	Pedido	8 dias úteis	90%	100%	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		35	Renovação	38	Renovação	6 dias úteis	85%	100%	
		36	Prorrogação	39	Prorrogação	5 dias úteis	90%	100%	
		37	Emissão de 2ª via	40	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%	100%	
		38	Cancelamento	41	Cancelamento	30 minutos	90%	100%	
		39	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	42	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A	
		40	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	43	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A	
		41	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	44	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	100%	
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	42	Pedido	45	Pedido	Até às 15H00 do dia útil imediato	90%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		43	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	46	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A	
		44	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	47	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A	
		45	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	48	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A	
11	Certificado de Autorização de Regresso	46	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	49	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A	Subdivisão de Residência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		47	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	50	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A	
		48	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	51	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A	
12	Serviços de Emergência (Corpo de Polícia de Segurança Pública)	49	Pedido de auxílio urgente por telefone (999)	52	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	99%	99.99%	Centro de Operações e Comunicações do **Departamento de Planeamento de Operações**
13	Tratamento de infracção de trânsito	50	Pagamento de multa (infracção administrativa)	53	Pagamento presencial de multa (infracção administrativa)	3 minutos	99%	100%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do **Departamento de Trânsito**
14	Registo de carta de condução do Interior da China / carta de condução estrangeira	51	Registo	54	Registo	5 minutos	90%	100%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do **Departamento de Trânsito**
15	Tratamento de acidente de viação	52	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	55	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	10 minutos	97%	99.54%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do **Departamento de Trânsito**
		53	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	56	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	8 dias úteis	90%	100%	
16	Tratamento de perdidos e achados	54	Participação de extravio	57	Participação de extravio de documentos por residentes da RAEM (três ou menos documentos)	15 minutos	95%	99.32%	**Departamento Policial de Macau** **Departamento Policial das Ilhas**
		55	Reclamação de perdidos e achados	58	Notificação de levantamento do documento achado aos residentes da RAEM	15 minutos	80%	97.44%	**Departamento Policial de Macau** **Departamento Policial das Ilhas** **Departamento de Controlo Fronteiriço** **Departamento de Trânsito** **Unidade Especial de Polícia**
17	Comunicação da instalação de sistema de alarme contra intrusão	56	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	59	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	20 minutos	90%	95.45%	**Departamento Policial de Macau** **Departamento Policial das Ilhas**
18	Auto de notícia de transladação de restos mortais	57	Comunicação	60	Comunicação	30 minutos	90%	N/A	Secção de Registo do **Departamento de Informações**
19	Livre-trânsito mortuário	58	Pedido	61	Pedido	25 minutos	95%	100%	
20	Alvará para cremação de restos mortais	59	Pedido	62	Pedido (inclusive o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%	N/A	
				63	Pedido (inclusive o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%	100%	
21	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de defesa pessoal	60	Emissão de 2ª via	64	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	95%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
22	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de competição desportiva	61	Emissão de 2ª via	65	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	95%	N/A	
		62	Cancelamento	66	Cancelamento	No mesmo dia	99%	N/A	
23	Autorização prévia de compra e venda ou doação de armas e coisas conexas	63	Pedido	67	Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	
				68	Pedido - Emissão	6 dias úteis	98%	100%	
24	Autorização prévia de aquisição de munições e projécteis controlados	64	Pedido	69	Pedido	10 dias úteis	95%	100%	
		65	Cancelamento	70	Cancelamento	No mesmo dia	99%	N/A	
25	Autorização prévia de operações de comércio externo (Armas e coisas conexas)	66	Pedido	71	Pedido	13 dias úteis	80%	100%	
		67	Cancelamento	72	Cancelamento	No mesmo dia	99%	N/A	
26	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	68	Pedido	73	Pedido	10 dias úteis	98%	100%	Secção de Empresas de Segurança Privada do **Departamento de Informações**
27	Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas	69	Participação e pedido de auxílio por telefone ((853) 2888 9911)	74	Atendimento da linha	9 segundos	99%	100%	Centro de Operações e Comunicações do **Departamento de Planeamento de Operações**
28	Serviços remunerados	70	Pedido (Serviço permanente)	75	Pedido (Serviço permanente)	9 dias úteis	99%	100%	Gabinete de Planeamento de Operacões do **Departamento de Planeamento de Operações**
		71	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra)	76	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra) - Decisão	No mesmo dia	99%	100%	
		72	Pedido (Eventos)	77	Pedido (Eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	99%	100%	
		73	Cancelamento	78	Cancelamento	No mesmo dia	99%	100%	

Notas:

1 Critério determinado apenas aplicável para "Situações normais", enquanto estas devem corresponder ao cálculo de "Indicadores de qualidade dos serviços prestados".

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 Indica-se que naquele trimestre não houve os casos de requerimento.