

**Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau**  
**1.º Trimestre do ano 2026**  
**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 | 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%   | 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%   | 100%   | Comissariado de Investigação e Repatriamento do Departamento de Controlo Fronteiriço (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   |      |
|  |   |   | 12 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  |
|  |   |   | 13 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  |
|  |   |   | 14 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  |
|  |   |   | 15 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  |      |
|  |   |   | 17 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% |
|  |   |   | 18 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% |
|  |   |   | 19 Pedido de "Declaração de confirmação de Residentes do Interior da China com estatuto de trabalhador em Macau"  | 19 Pedido de "Declaração de confirmação de Residentes do Interior da China 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%  |
| 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  |      |
|  |   |   | 24 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  |
|  |   |   | 25 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  |
|  |   |   | 26 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   |      |
|  |   |   | 28 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  |
|  |   |   | 29 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%  |  | N/A  |
|  |   |   | 30 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  |      |
|  |   |   | 32 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  |
|  |   |   | 33 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%  |  | N/A  |
|  |   |   | 34 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%  |  | N/A  |
|  |   |   | 35 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% |
|  |   |   | 36 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  | 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% | N/A    |  |
|     |  | 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 Retorno  | 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 infração de trânsito   | 50                       | Pagamento de multa (infração administrativa)  | 53  | Pagamento presencial de multa (infração 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% | 99.72% | 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 extraviado  | 57  | Participação de extraviado de documentos por residentes da RAEM (três ou menos documentos)            | 15 minutos                        | 95% | 99.78% | Departamento Policial de Macau<br>Departamento Policial das Ilhas  |
|     |  | 55                       | Reclamação de perdidos e achados  | 58  | Notificação de levantamento do documento achado aos residentes da RAEM                                | 15 minutos                        | 80% | 100%   | Departamento Policial de Macau<br>Departamento Policial das Ilhas<br>Departamento de Controlo Fronteiriço<br>Departamento de Trânsito<br>Unidade Especial de Polícia |
| 17  | Comunicação da instalação de sistema de alarme contra intrusão                           | 56                       | Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados  | 59  | Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados  | 20 minutos                        | 90% | 100%   | Departamento Policial de Macau<br>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")   | 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% | 100%   |  |
| 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  | 68  | Pedido - Emissão  | 6 dias úteis                      | 98% | 100%   |  |
| 24  | Autorização prévia de aquisição de munições e projecteis 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 Operações 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%   |  |