

Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau

Carta de Qualidade

N.º	Serviços prestados	Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados			Obs.	2022		2023		2024	
								Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)
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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		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	(c)	95%	N/A	95%	100%	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	(c)	98%	N/A	98%	N/A	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	(g)(l)(m)	90%	100% (Nota 2)	90%	100% (Nota 2)	90%	100% (Nota 2)
		5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	20 minutos	(a)	98%	100%	98%	100%	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	(b)	98%	99.85%	98%	100%	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	(b)	98%	98.08%	98%	100%	98%	100%
		7	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	8	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	3 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
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	(b)(n)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				10	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK (confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK)	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
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	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		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	(b)	98%	N/A	98%	N/A	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	(c)	95%	N/A	95%	N/A	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	(c)	98%	100%	98%	N/A	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	(b)	95%	99.47%	95%	100%	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	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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	(c)	95%	100%	95%	100%	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	(c)	98%	100%	98%	100%	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	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		18	Renovação (Inclusive prorrogação)	20	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação pessoal do pedido)	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				21	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação online do pedido)	5 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	19	Cancelamento	22	Cancelamento	15 minutos (Nota 3)	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		20	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	23	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	100%	98%	N/A
		21	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	24	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		22	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	25	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
7	Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior	23	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	26	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		24	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	27	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		25	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	28	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		26	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	29	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
8	Autorização de Residência	27	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	30	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5 dias úteis	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		28	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	31	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	Até às 16H00 do dia útil imediato	(b)(o)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		29	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	32	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		30	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	33	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		31	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	34	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	98.57%	95%	100%	95%	98.73%
		32	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	35	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	98.78%
9	Título Especial de Permanência	33	Pedido	36	Pedido	8 dias úteis	(c)	90%	99.79%	90%	100%	90%	100%
		34	Renovação	37	Renovação	6 dias úteis	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		35	Prorrogação	38	Prorrogação	5 dias úteis	(c)	---	---	90%	100%	90%	100%
		36	Emissão de 2ª via	39	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		37	Cancelamento	40	Cancelamento	30 minutos	(b)	---	---	90%	N/A	90%	100%
		38	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	41	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		39	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	42	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	100%	95%	N/A
		40	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	43	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	N/A

N.º	Serviços prestados	Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados			Obs.	2022		2023		2024	
								Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	41	Pedido	44	Pedido	Até às 15H00 do dia útil imediato	(b)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
		42	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	45	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		43	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	46	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		44	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	47	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
11	Certificado de Autorização de Regresso	45	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	48	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		46	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	49	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		47	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	50	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
12	Serviços de Emergência (Corpo de Polícia de Segurança Pública)	48	Pedido de auxílio urgente por telefone (999)	51	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	(e)(h)	99%	99.88%	99%	99.99%	99%	99.99%
13	Tratamento de infracção de trânsito	49	Pagamento de multa (infracção administrativa)	52	Pagamento presencial de multa (infracção administrativa)	3 minutos	(f)(i)	99%	99.98%	99%	99.99%	99%	99.99%
14	Registo de carta de condução do Interior da China / carta de condução estrangeira	50	Registo	53	Registo	5 minutos	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	Tratamento de acidente de viação	51	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	54	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	10 minutos	(f)	97%	99.18%	97%	99.24%	97%	99.31%
		52	Pedido de "Certificado de acidente de viação"	55	Pedido de "Certificado de acidente de viação"	10 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
16	Tratamento de perdidos e achados	53	Participação de extravio	56	Participação de extravio de documentos por residentes da RAEM (três ou menos documentos)	15 minutos	(f)	95%	99.41%	95%	99.57%	95%	99.64%
		54	Reclamação de perdidos e achados	57	Notificação de levantamento do documento achado aos residentes da RAEM	15 minutos	(a)(k)(p)	80%	98.63%	80%	99.29%	80%	98.57%
17	Comunicação da instalação de sistema de alarme contra intrusão	55	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	58	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	(b)(j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
18	Auto de notícia de transladação de restos mortais	56	Comunicação	59	Comunicação	30 minutos	(b)(j)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
19	Livre-trânsito mortuário	57	Pedido	60	Pedido	25 minutos	(b)(j)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
20	Alvará para cremação de restos mortais	58	Pedido	61	Pedido (inclusive o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	(b)(j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
				62	Pedido (inclusive o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	(b)(j)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
21	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de competição desportiva (Nome original: Licença para uso e porte de arma de competição)(Nota 4)	59	Pedido	63	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	100%	98%	100% (Nota 5)
				64	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100% (Nota 5)
		60	Renovação	65	Renovação	17 dias úteis	(c)	95%	95.45%	95%	97.47%	95%	100% (Nota 5)
		61	Emissão de 2ª via	66	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	100%	95%	N/A
		62	Cancelamento	67	Cancelamento	No mesmo dia	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
22	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de coleccionismo (Nome original: Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo)(Nota 4)	63	Pedido	68	Pedido (incluindo a inactivação da arma)	30 dias úteis	(c)	95%	97.37%	95%	84.21%	95%	100% (Nota 5)
23	Autorização prévia de compra e venda ou doação de armas e coisas conexas (Nome original: Autorização de venda / transmissão de armas)(Nota 4)	64	Pedido	69	Pedido - Decisão	20 dias úteis	(c)(q)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				70	Pedido - Emissão	6 dias úteis	(c)(q)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
24	Autorização prévia de aquisição de munições e projecteis controlados (Nome original: Autorização de aquisição de munições)(Nota 4)	65	Pedido	71	Pedido	10 dias úteis	(c)	95%	94.12%	95%	100%	95%	100%
		66	Cancelamento	72	Cancelamento	No mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
25	Autorização prévia de operações de comércio externo (Armas e coisas conexas) (Nome origina: Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas)(Nota 4)	67	Pedido (Nome original: Pedido de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	73	Pedido (Nome original: Pedido de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	13 dias úteis	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		68	Cancelamento (Nome original: Cancelamento de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	74	Cancelamento (Nome original: Cancelamento de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	No mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
26	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	69	Pedido	75	Pedido	10 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
27	Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas	70	Participação e pedido de auxílio por telefone ((853) 2888 9911)	76	Atendimento da linha	9 segundos	(e)(h)	99%	100%	99%	97.7%	99%	100%
28	Serviços remunerados	71	Pedido (Serviço permanente)	77	Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		72	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra)	78	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra) - Decisão	No mesmo dia	(b)(r)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		73	Pedido (Eventos)	79	Pedido (Eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%

O Corpo de Polícia de Segurança Pública introduziu um total de 79 indicadores da Carta de Qualidade para os 28 serviços prestados, e a situação de cumprimento da Carta de Qualidade em 2024 foi de modo geral satisfatória, a taxa média anual de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade atingiu a meta definida, tendo mantido na sua maioria entre 98% a 100%.

Esta Corporação continuará a rever e a otimizar as suas medidas para assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

- 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 referidasamostras, respectivamente, de 3 e de 99%.
- 3

O respectivo indicador de qualidade de serviço será oficialmente ajustado de "20 minutos" para "15 minutos" a partir de 14 de Novembro de 2023.
- 4

A Lei n.º 12/2024 (Regime jurídico do controlo de armas e coisas conexas) entrou em vigor a partir do dia 31 de Agosto de 2024, o que levou a uma alteração da designação a partir do 4.º trimestre de 2024.
- 5

A Lei n.º 12/2024 (Regime jurídico do controlo de armas e coisas conexas) entrou em vigor no dia 31 de Agosto de 2024, o que levou ao ajustamento em alguns serviços, pelo que os dados estatísticos sobre os indicadores de qualidade dos serviços se encontraram até ao dia 30 de Agosto.

N/A Significa que nesse ano, não houve nenhum pedido
--- Significa que nesse ano, a carta de qualidade não estava ainda implementada.

- Observações:
- I

"Indicador da qualidade" significa o tempo necessário para o tratamento do pedido (não inclui o tempo das fileiras ou de envio por correios), e a contar:

(a)

A partir do momento em que o documento é entregue à unidade de serviço.

(b)

A partir da entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.

(c)

A partir do dia útil imediato à entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.

(d)

A partir do dia útil imediato à entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento ou imediato à reunião de coordenação.

(e)

Desde o primeiro toque da chamada telefónica até ao atendimento pela unidade de serviço.

(f)

Desde a chegada ao balcão de atendimento até concluídas as formalidades.

(g)

Por cada documento (excepto a verificação de mais de um documento ou documentação no Posto de Migração do Aeroporto e no Posto de Migração do Parque Industrial Transfronteiriço Zhuhai-Macau).

(h)

Por cada entrada de chamada directa (excepto chamadas reencaminhadas por outros serviços).

(i)

Por cada infracção administrativa.

(j)

Por cada comunicação/pedido.

(k)

Aplicável apenas a documento achado (excluem-se da Carta de Qualidade casos em que sejam achados também bens).

(l)

Excluem-se da Carta de Qualidade as formalidades para a passagem pelos canais de inspecção integral.

(m)

A partir do momento em que o documento é entregue à unidade de serviço ou da leitura do código QR de "Minha passagem fronteiriça" efectuada por parte do residente de Macau.

II

Os destinatários de serviços acima referidos são principalmente os residentes e não residentes de Macau, organizações, etc., entre estes uns são especialmente definidos, tais como:

(n)

Destina-se a residentes da RAEHK que tenham efectuado o registo para utilização de canais automáticos de Macau.

(o)

É emitida uma 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência, em caso de extravio, deterioração e furto do comprovativo ou por ter expirado o prazo da sua validade.

(p)

Destina-se a residentes da RAEM que tenham participado o extravio ao CPSP.

(q)

Destina-se a portadores de licença/autorização das armas em causa.

III

Os detalhes do suplemento sobre a contagem dos "Indicadores da qualidade" do pedid por cada prestação de serviço/obra do "Serviço remunerados" são os seguintes:

(r)

1.

Os "serviços remunerados" podem ser prestados a partir das 06H00 (serviços de regulação do trânsito) ou das 08H00 (serviços de manutenção da ordem) do dia imediato ao pedido, devendo este ser apresentado pelo requerente e acompanhado de todos os documentos necessários o mais tardar até às 16H00 do dia anterior à prestação dos

2.

Em caso de "serviços remunerados" em dias não úteis, dias de feriados ou dia útil imediatamente posterior, o pedido, acompanhado dos documentos necessários, deve ser apresentado até às 16H00 do dia útil anterior à prestação dos serviços.

3.

Deve ser apresentado um pedido para cada prestação de serviço solicitada conforme as eventuais necessidades.

Página 2 / 2