

4.º Trimestre do ano 2022

Situação de Implementação da Carta de Qualidade

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Subunidades	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)
1	Autorização prévia de entrada	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	N/A
		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 dias úteis	98%		N/A
2	Migração	4	Entrada e saída dos residentes da RAEM via canal manual	10 segundos	90%	Postos de Migração (Indicadores da qualidade n.º 4, 6 e 7) Posto de Migração das Portas do Cerco (Indicador da qualidade n.º 5) do Departamento de Controlo Fronteiriço	100% (Notas:2)
		5	Primeira entrada do titular do Salvo-Conduto Singular	20 minutos	98%		100%
		6	Entrada do residente na RAEM cujo documento foi extraviado no exterior (confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais)	20 minutos	98%		100%
		7	Entrada do residente na RAEM cujo documento foi extraviado no exterior (confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais)	25 minutos	98%		91.67%
		8	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	3 dias úteis	90%	Subdivisão de Consultas e Informática do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	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%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência (durante horas de expediente)	100%
		10	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK (confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK)	3 horas	98%	Comissariado de Investigação e Repatriamento do Departamento de Controlo Fronteiriço (fora de horas de expediente)	100%
4	Prorrogação da Autorização de Permanência	11	Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	1 dia útil	80%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		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"	2 dias úteis	95%		N/A
		14	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		100%
		15	Pedida pelo requerente na pendência da Autorização de Residência	35 minutos	95%		100%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não Residente	16	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	N/A
		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	98%		100%
		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%
		20	Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega pessoalmente do pedido)	3 dias úteis	98%		100%
		21	Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega do pedido por via net)	5 horas	98%		100%
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	22	Cancelamento	20 minutos	97%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		23	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		N/A
		24	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		N/A
		25	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		100%
7	Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior	26	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	N/A
		27	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		N/A
		28	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		N/A
		29	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	90%		N/A
8	Autorização de Residência	30	Pedido pelos titulares do Salvo-Conduto Singular	5 dias úteis	97%	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		31	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	até às 16H00 do dia útil imediato	95%		100%
		32	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		100%
		33	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	3 horas	98%		N/A
		34	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		95.24%
		35	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		100%
9	Título Especial de Permanência	36	Pedido	8 dias úteis	90%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		37	Renovação	6 dias úteis	85%		100%
		38	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%		100%
		39	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"	2 dias úteis	95%		N/A
		41	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		100%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Subunidades	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	42	Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	90%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	N/A
		43	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"	2 dias úteis	95%		N/A
		45	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"	2 horas	98%	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	N/A
		47	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"	3 dias úteis	98%		N/A
12	Serviços de Emergência	49	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	99%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações	99.96%
13	Tratamento de infração de trânsito	50	Deslocação pessoal para o pagamento de multa (infração administrativa)	3 minutos	99%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito	99.99%
14	Registo de carta de condução estrangeira	51	Registo	5 minutos	90%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do Departamento de Trânsito	100%
15	Tratamento de acidente de viação	52	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	97%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito	99.28%
		53	Pedido de "Certificado de Acidente de Viação"	10 dias úteis	90%		100%
16	Participação de extravio	54	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	95%	Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas	99.18%
17	Tratamento de achados / perdidos	55	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	80%	Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas, Departamento de Controlo Fronteiriço, Departamento de Trânsito, Unidade Especial de Polícia	100%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	56	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	90%	Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas	100%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	57	Comunicação	30 minutos	90%	Secção de Registo do Departamento de Informações	N/A
20	Livre-trânsito mortuário	58	Pedido	25 minutos	95%		100%
21	Alvará para cremação de restos mortais	59	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%		N/A
		60	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%		100%
22	Licença para uso e porte de arma de competição	61	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	98%	Secção de Armas e Munições do Departamento de Informações	N/A
		62	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	98%		N/A
		63	Renovação	17 dias úteis	95%		95.06%
		64	2ª Emissão	11 dias úteis	95%		N/A
		65	Cancelamento	no mesmo dia	99%		N/A
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	66	Pedido (incluindo a inactivação da arma)	30 dias úteis	95%	Secção de Armas e Munições do Departamento de Informações	100%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	67	Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%		100%
		68	Pedido - Emissão	6 dias úteis	98%		100%
25	Autorização de aquisição de munições	69	Pedido	10 dias úteis	95%		100%
		70	Cancelamento	no mesmo dia	99%		N/A
26	Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas	71	Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	80%		100%
		72	Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	99%	N/A	
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	73	Pedido	10 dias úteis	98%	Secção de Empresas de Segurança Privada do Departamento de Informações	100%
28	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas (853) 288 89911	74	Atendimento da linha	9 segundos	99%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações	100%
29	Serviços remunerados (Serviço Gratificado)	75	Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	99%	Gabinete de Planeamento de Operações do Departamento de Planeamento de Operações	100%
		76	Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão	no mesmo dia	99%		100%
		77	Pedido (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%.

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