

**Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau**  
**3.º Trimestre do ano 2024**  
**Situação de Implementação da Carta de Qualidade**

#	Serviços prestados	Submodalidade de serviço	Indicadores da qualidade		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 <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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 dos residentes da RAEM via canal manual	4	Entrada e saída dos residentes da RAEM via canal manual	10 segundos	90%	100% (Nota:2)	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 <b>Departamento de Controlo Fronteiriço</b>
		5	Primeira entrada do titular do Salvo-Conduto Singular	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	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%	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 <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>		
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	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 <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b> (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 <b>Departamento de Controlo Fronteiriço</b> (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 <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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 pelo requerente na pendência de autorização de residência	15	Pedida pelo requerente na pendência da 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%	N/A	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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	Renovação (Incluindo actualização do prazo)	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	19	Cancelamento	22	Cancelamento	15 minutos	97%	100%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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	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	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	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	98%	N/A	Subdivisão de Permanência do <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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	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	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	90%	100%	
8	Autorização de Residência	27	Pedido pelos titulares do Salvo-Conduto Singular	30	Pedido pelos titulares do Salvo-Conduto Singular	5 dias úteis	97%	100%	Subdivisão de Residência do <b>Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência</b>
		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	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	98%	N/A	
		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	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	95%	100%	
		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	98%	100%	

#	Serviços prestados	Submodalidade de serviço	Indicadores da qualidade	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota:1)	Subunidades	
9	Título Especial de Permanência	33 Pedido	36 Pedido	8 dias úteis	90%	100%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência
		34 Renovação	37 Renovação	6 dias úteis	85%	100%	
		35 Actualização do Prazo	38 Actualização do Prazo	5 dias úteis	90%	100%	
		36 Emissão de 2ª via	39 Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%	100%	
		37 Cancelamento	40 Cancelamento	30 minutos	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	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	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	98%	N/A	
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	41 Pedido	44 Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	90%	N/A	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência
		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	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	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	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	98%	N/A	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência
		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	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	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	99%	99.99%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações
13	Tratamento de infracção de trânsito	49 Pagamento de multa (infracção administrativa)	52 Deslocação pessoal para o pagamento 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	50 Registo	53 Registo	5 minutos	90%	100%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do Departamento de Trânsito
15	Tratamento de acidente de viação	51 Pedido de "Certificado de acidente de viação"	54 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	97%	98.91%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito
		52 Pedido de "Declaração de acidente de viação"	55 Pedido de "Certificado de Acidente de Viação"	10 dias úteis	90%	100%	
16	Tratamento de achados / perdidos	53 Levantamento de achado / perdido	56 Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	80%	100%	Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas, Departamento de Controlo Fronteiriço, Departamento de Trânsito, Unidade Especial de Polícia
		54 Participação de extravio	57 Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	95%	99.33%	
17	Declaração de alarme anti-intrusão	55 Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	58 Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	20 minutos	90%	100%	Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas
18	Auto de notícia de transladação de restos mortais	56 Comunicação	59 Comunicação	30 minutos	90%	N/A	Secção de Registo do Departamento de Informações
19	Livre-trânsito mortuário	57 Pedido	60 Pedido	25 minutos	95%	100%	
20	Alvará para cremação de restos mortais	58 Pedido	61 Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%	N/A	
			62 Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%	100%	
21	Licença para uso e porte de arma de competição	59 Pedido	63 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	98%	100% (Nota:3)	Secção de Armas e Munições do Departamento de Informações
			64 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	98%	100% (Nota:3)	
		60 Renovação	65 Renovação	17 dias úteis	95%	N/A (Nota:3)	
		61 Emissão de 2ª via	66 2ª Emissão	11 dias úteis	95%	N/A	
		62 Cancelamento	67 Cancelamento	no mesmo dia	99%	100%	
22	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	63 Pedido (incluindo a inactivação da arma)	68 Pedido (incluindo a inactivação da arma)	30 dias úteis	95%	100% (Nota:3)	
23	Autorização de venda / transmissão de armas	64 Pedido	69 Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	
			70 Pedido - Emissão	6 dias úteis	98%	100%	
24	Autorização de aquisição de munições	65 Pedido	71 Pedido	10 dias úteis	95%	100%	
		66 Cancelamento	72 Cancelamento	no mesmo dia	99%	N/A	
25	Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas	67 Pedido	73 Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	80%	100%	
		68 Cancelamento	74 Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	99%	N/A	
26	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	69 Pedido	75 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	70 Participação e pedido de auxílio por telefone ( (853) 2888 9911 )	76 Atendimento da linha	9 segundos	99%	100%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações
28	Serviços remunerados	71 Pedido (Serviço permanente)	77 Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	99%	100%	Gabinete de Planeamento de Operações do Departamento de Planeamento de Operações
		72 Pedido (Serviços sucessivos / Obras)	78 Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão	no mesmo dia	99%	100%	
		73 Pedido (Eventos)	79 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%.

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