Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
3.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 (Indicador da qualidade n.° 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)** Comissariado de Investigação e Repatriamento do **Departmento de Controlo Fronteirço (fora de 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%	
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 “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	14	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		13	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	15	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A	
		14	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	16	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	35 minutos	95%	100%	
5	Título de Identificação de Trabalhador Não Residente	15	Pedido	17	Pedido de apreciação preliminar do trabalhador não residente doméstico (através da Conta Única de Macau)	Dia útil imediato	95%	100%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		16	Renovação (Inclusive prorrogação)	18	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação pessoal do pedido)	3 dias úteis	98%	100%	
				19	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação online do pedido)	5 horas	98%	100%	
		17	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	20	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	100%	
		18	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	21	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	100%	
		19	Pedido de "Declaração de confirmação de Residentes do Interior da China com estatuto de trabalhador em Macau"	22	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%	
		20	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	23	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		21	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	24	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
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	22	Cancelamento	25	Cancelamento	15 minutos	97%	100%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**	
		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%	100%		
		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 “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	28	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	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%	N/A		
7	Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior	27	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	30	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	100%	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"	31	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A		
		29	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	32	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	90%	100%		
		30	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	33	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A		
		31	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	34	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A		
8	Autorização de Residência	32	Pedido de Comprovativo de Autorização de Residência apresentado por indivíduos a quem seja concedida a autorização de residência através do IPIM	35	Pedido de Comprovativo de Autorização de Residência apresentado por indivíduos a quem seja concedida a autorização de residência através do IPIM	7 dias úteis	80%	N/A	Subdivisão de Residência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**	
		33	Pedido de Comprovativo de Autorização de Residência apresentado por indivíduos a quem seja concedida a renovação da autorização de residência através do IPIM	36	Pedido de Comprovativo de Autorização de Residência apresentado por indivíduos a quem seja concedida a renovação da autorização de residência através do IPIM	7 dias úteis	80%	100%		
		34	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	37	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	Até às 16H00 do dia útil imediato	95%	N/A		
		35	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	38	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	100%		
		36	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	39	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	3 horas	98%	100%		
		37	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	40	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	92.86%		
		38	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	41	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	100%		
		39	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	42	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5 dias úteis	97%	100%		
		40	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	43	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A		
9	Título Especial de Permanência	41	Pedido	44	Pedido	8 dias úteis	90%	100%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	
		42	Renovação	45	Renovação	6 dias úteis	85%	100%		
		43	Prorrogação	46	Prorrogação	5 dias úteis	90%	100%		
		44	Emissão de 2ª via	47	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%	100%		
		45	Cancelamento	48	Cancelamento	30 minutos	90%	100%		
		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		
		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%	100%		
		48	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	51	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A		
		49	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	52	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
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	50	Pedido	53	Pedido	Até às 15H00 do dia útil imediato	90%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		51	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	54	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	N/A	
		52	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	55	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A	
		53	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	56	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%	N/A	
11	Certificado de Autorização de Regresso	54	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	57	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**
		55	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	58	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%	N/A	
		56	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	59	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)	57	Pedido de auxílio urgente por telefone (999)	60	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	58	Pagamento de multa (infracção administrativa)	61	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	59	Registo	62	Registo	5 minutos	90%	100%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do **Departamento de Trânsito**
15	Tratamento de perdidos e achados	60	Reclamação de perdidos e achados	63	Notificação de levantamento do documento achado aos residentes da RAEM	15 minutos	80%	100%	**Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas, Departamento de Controlo Fronteiriço, Departamento de Trânsito, Unidade Especial de Polícia**
		61	Participação de extravio	64	Participação de extravio de documentos por residentes da RAEM (três ou menos documentos)	15 minutos	95%	99.78%	**Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas**
16	Comunicação da instalação de sistema de alarme contra intrusão	62	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	65	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	20 minutos	90%	92.00%	**Departamento Policial de Macau, Departamento Policial das Ilhas**
17	Auto de notícia de transladação de restos mortais	63	Comunicação	66	Comunicação	30 minutos	90%	N/A	Secção de Registo do **Departamento de Informações**
18	Livre-trânsito mortuário	64	Pedido	67	Pedido	25 minutos	95%	100%	Secção de Registo do **Departamento de Informações**
19	Alvará para cremação de restos mortais	65	Pedido	68	Pedido (inclusive o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%	N/A	Secção de Registo do **Departamento de Informações**
				69	Pedido (inclusive o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	98%	100%	
20	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de defesa pessoal	66	Emissão de 2ª via	70	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	95%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		67	Cancelamento	71	Cancelamento	No mesmo dia	90%	100%	
21	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de competição desportiva	68	Emissão de 2ª via	72	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	95%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		69	Cancelamento	73	Cancelamento	No mesmo dia	99%	100%	
22	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de coleccionismo	70	Emissão de 2ª via	74	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		71	Cancelamento	75	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
23	Autorização prévia de compra e venda ou doação de armas e coisas conexas	72	Pedido	76	Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
				77	Pedido - Emissão	6 dias úteis	98%	100%	
		73	Emissão de 2ª via	78	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	
		74	Cancelamento	79	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	

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
24	Manifesto de armas e dispositivos controlados	75	Manifesto	80	Registo	15 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		76	Emissão da 2ª via do livrete	81	Emissão da 2ª via do livrete	11 dias úteis	90%	N/A	
		77	Cancelamento	82	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
25	Autorização prévia de aquisição de munições e projécteis controlados	78	Pedido	83	Pedido	10 dias úteis	95%	100%	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		79	Cancelamento	84	Cancelamento	No mesmo dia	99%	N/A	
		80	Emissão de 2ª via	85	Emissão de 2ª via	10 dias úteis	90%	N/A	
26	Autorização prévia de operações de comércio externo (Armas e coisas conexas)	81	Pedido	86	Pedido	13 dias úteis	80%	100%	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		82	Cancelamento	87	Cancelamento	No mesmo dia	99%	N/A	
		83	Emissão de 2ª via	88	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	84	Pedido	89	Pedido	10 dias úteis	98%	100%	Secção de Empresas de Segurança Privada do **Departamento de Informações**
28	Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas	85	Participação e pedido de auxílio por telefone ((853) 2888 9911)	90	Atendimento da linha	9 segundos	99%	100%	Centro de Operações e Comunicações do **Departamento de Planeamento de Operações**
29	Serviços remunerados	86	Pedido (Serviço permanente)	91	Pedido (Serviço permanente)	9 dias úteis	99%	100%	Gabinete de Planeamento de Operacões do **Departamento de Planeamento de Operações**
		87	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra)	92	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra) - Decisão	No mesmo dia	99%	100%	
		88	Pedido (Eventos)	93	Pedido (Eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	99%	100%	
		89	Cancelamento	94	Cancelamento	No mesmo dia	99%	100%	
30	Licença de armeiro	90	Cancelamento	95	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
31	Tratamento de acidente de viação	91	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	96	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	10 minutos	97%	99.55%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do **Departamento de Trânsito**
		92	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	97	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	8 dias úteis	90%	100%	
32	Autorização Especial de Permanência a membros do agregado familiar de residentes da RAEM	93	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	80%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		94	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	99	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	80%	100%	
		95	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	100	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		96	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	101	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	80%	N/A	
33	Autorização Especial de Permanência para vendedores tradicionais	97	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	102	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	80%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		98	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	103	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	80%	N/A	
		99	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	104	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		100	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	105	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	80%	N/A	
34	Autorização Especial de Permanência para o exercício de funções de árbitro	101	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	106	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	80%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		102	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	107	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	80%	N/A	
		103	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	108	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		104	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	109	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	80%	N/A	
35	Autorização Especial de Permanência para as demais situações	105	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	110	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	80%	N/A	Subdivisão de Permanência do **Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência**
		106	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	111	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	80%	N/A	
		107	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	112	Pedido de “Certidão narrativa da validade da “Autorização de Permanência / Residência””	Até às 16H00 do dia útil imediato	80%	N/A	
		108	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	113	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	80%	N/A	

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
36	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de actividade profissional	109	Emissão de 2ª via	114	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		110	Cancelamento	115	Cancelamento	No mesmo dia	90%	100%	
37	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de ornamentação	111	Emissão de 2ª via	116	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		112	Cancelamento	117	Cancelamento	No mesmo dia	90%	100%	
38	Licença de posse para pessoas colectivas privadas (Armas e coisas conexas)	113	Emissão de 2ª via	118	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		114	Cancelamento	119	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
39	Autorização prévia de aquisição mortis causa (Armas e coisas conexas)	115	Emissão de 2ª via	120	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		116	Cancelamento	121	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
40	Autorização prévia de comodato e aluguer (Armas e dispositivos)	117	Emissão de 2ª via	122	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		118	Cancelamento	123	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
41	Autorização relativa à notificação prévia de coisas equiparadas a armas	119	Emissão de 2ª via	124	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		120	Cancelamento	125	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
42	Licença de operador de imitações de armas de fogo	121	Cancelamento	126	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
43	Autorização prévia de modificação, conversão e desactivação (Armas e dispositivos)	122	Emissão de 2ª via	127	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		123	Cancelamento	128	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
44	Autorização de prática de tiro	124	Emissão de 2ª via	129	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	90%	N/A	Secção de Armas e Munições do **Departamento de Informações**
		125	Cancelamento	130	Cancelamento	No mesmo dia	90%	N/A	
45	Licença para Estabelecimentos de Saunas e Massagens	126	Emissão de parecer	131	Emissão de parecer	15 dias úteis	90%	100%	Divisão de Fiscalização e Licenciamento **Departamento de Informações**
46	Licença para "Health Club"	127	Emissão de parecer	132	Emissão de parecer	15 dias úteis	90%	100%	Divisão de Fiscalização e Licenciamento **Departamento de Informações**
47	Licenciamento Administrativo para "Karaoke"	128	Emissão de parecer	133	Emissão de parecer	15 dias úteis	90%	100%	Divisão de Fiscalização e Licenciamento **Departamento de Informações**

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