

Corpo de Polícia de Segurança Pública

Situação de cumprimento dos indicadores da qualidade

N.º	Tipos de serviço	Indicadores da qualidade	2012		2013		2014	
			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos
1	Autorização de entrada e permanência	1 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" ^a	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		2 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		3 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
2	Formalidades de entrada e saída	4 Formalidades de verificação de documentos nas saídas / entradas para residentes de Macau (Canal de controlo não-automático)	98%	99.39%	90%	100%	90%	100%
		5 Formalidades de entrada para residentes de Macau que extraviaram os seus documentos no estrangeiro ^e	98%	99.73%	99%	99.85%	99%	100.00%
		6 Rectificação da "Autorização de Permanência" garantidas aos não residentes no momento de entrada ^j	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		7 Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	98%	99.85%	90%	100.00%	90%	100.00%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na	8 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	9 Situações de âmbito geral (não superior a 90 dias)	98%	100.00%	98%	98.54%	98%	99.86%
		10 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	N/A
		11 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		12 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	N/A	98%	N/A	98%	100.00%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	13 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		14 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		15 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	16 Cancelamento	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		17 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		18 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		19 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	100.00%	98%	N/A	98%	100.00%
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	20 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		21 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		22 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
8	Autorização de Residência	23 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." (incluindo filhos de maior idade)	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		24 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." e que satisfaçam numa fase inicial as condições gerais do estatuto de residente permanente	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		25 Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	98%	N/A	98%	N/A	98%	100.00%
		26 Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência"	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		27 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		28 Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente" ^b	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		29 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	98.63%
		30 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	100.00%	98%	88.89%	98%	100.00%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	31 Pedido ^j	---	---	95%	99.90%	95%	100.00%
		32 Renovação ^j	---	---	95%	99.35%	95%	99.24%
		33 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		34 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
10	Título Especial de Permanência	35 Pedido	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		36 Renovação	98%	100.00%	99%	100.00%	99%	99.42%
		37 Emissão de 2ª via ^f	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		38 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		39 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	98%	100.00%	98%	N/A
		40 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	41 Pedido	98%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		42 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		43 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		44 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
12	Certificado de Autorização de Regresso	45 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		46 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	98%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
		47 Pedido de "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
13	Serviços de Emergência 999	48 Atendimento da linha ^h	97%	99.95%	99%	99.94%	99%	99.95%
		49 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	90%	99.71%	99%	99.80%	99%	99.61%
		50 Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	90%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
14	Cobrança de multas por infracções de trânsito	51 Pagamento de multas pessoalmente ^g	90%	99.99%	99%	100.00%	99%	100.00%
15	Registo de cartas de condução da RAEHK ou de países constantes do Artigo 80º da "Lei do Trânsito Rodoviário"	52 Registo	95%	99.89%	90%	99.97%	90%	99.99%
16	Desaparecimento / Extravio	53 Desaparecimento / Extravio de documentos de identificação de residentes de Macau	93%	98.44%	95%	98.71%	95%	98.96%
17	Tratamento de achados / perdidos	54 Taxa de devolução	80%	100.00%	80%	100.00%	80%	99.75%
18	Comunicação da instalação de sistema sonoro de alarme	55 Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados	90%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%
19	Auto de notificação de transladação de restos mortais	56 Comunicação prévia ^d	---	---	99%	N/A	99%	N/A
20	Livre-trânsito mortuário	57 Pedido	---	---	99%	100.00%	99%	100.00%
21	Licença de cremação ou incineração	58 Pedido ^j	---	---	99%	100.00%	99%	100.00%
22	Licença de uso e porte de arma de competição	59 Pedido	80%	92.59%	90%	95.24%	90%	96.88%
		60 Renovação	75%	100.00%	95%	99.24%	95%	97.26%
		61 2ª Emissão	80%	N/A	95%	N/A	95%	100.00%
		62 Cancelamento	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
23	Autorização de aquisição de munições	63 Pedido	80%	100.00%	95%	63.23%	95%	293.05%
		64 Cancelamento	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
24	Autorização para importação / exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas	65 Pedido	80%	100.00%	80%	100.00%	80%	100.00%
		66 Cancelamento	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
25	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas	67 Atendimento da linha ^h	97%	98.48%	99%	100.00%	99%	100.00%
26	Serviço Gratificado	68 Pedido (Serviço permanente)	100%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		69 Pedido (Serviços sucessivos) - Decisão ^h	100%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		70 Pedido (Serviço único / grandes eventos) - Emissão da estimativa de custos	100%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%

No ano 2011-2012, esta Corporação lançou 21 serviços e 39 indicadores da qualidade; em 2013-2014 lançou-se 26 serviços e 70 indicadores da qualidade; nos anos 2012, 2013 e 2014, a implementação dos mesmos foi de modo geral satisfatória, tendo a taxa de realização dos serviços correspondido maioritariamente aos critérios definidos, mantido acima dos 98%, e até mesmo chegado a manter os 100% com a excepção de quatro dados estatísticos (Pedido de Autorização Especial de Permanência - "Certidão emitida de acordo com informação constante no processo"; Pedido da licença de uso e porte de arma de competição; Renovação da licença de uso e porte de arma de competição e Pedido de autorização de aquisição de munições).

Em 2012, todos os serviços prestados satisfizeram aos critérios previamente definidos; em 2013 houve dois tipos de serviço que não satisfizeram aos critérios definidos, respectivamente, "Pedido de Autorização Especial de Permanência" - "Certidão emitida de acordo com a informação constante no processo" e "Pedido de autorização de aquisição de munições". Entre estes, o motivo que levou o "Pedido de Autorização Especial de Permanência" - "Certidão emitida de acordo com a informação constante no processo" não ter satisfeito aos critérios definidos, foi porque houve 5 casos que não corresponderam aos devidos critérios, entre os mesmos, 4 destes foram pedidos provenientes de uma mesma família, e uma vez que ocorreu-se uma leitura errada do código de barras do processo individual dum dos indivíduos, daí que o arquivo não conseguiu emprestar o processo dentro do prazo fixado, além disso, esse tipo de "certidões" necessitam todos de ser traduzidos para português, pelo que o tempo para o seu tratamento é comparativamente mais demorado em relação aos outros pedidos; e quanto ao restante caso (que é só um), uma vez que o respectivo pedido teve de ser corrigido por duas vezes, pelo que a sua apreciação foi atrasada e apenas concluída no quinto dia útil, o respectivo motivo de não satisfação aos critérios definidos foi pelo facto de ter recebido vários pedidos numa só vez e ocorrido erro nas instalações; posteriormente, o respectivo departamento efectuou um relatório para informar o caso ao superior hierárquico, além disso, realizou-se ainda uma reunião para reforçar a comunicação e a formação interna. E, quanto ao outro serviço que não satisfiz aos critérios previamente definidos no ano 2013, respectivamente, o "Pedido de autorização de aquisição de munições", bem como voltou a não satisfazer em 2014, tendo os casos de não satisfação aos critérios definidos ocorridos precisamente no 4.º trimestre de 2013 e no 1.º trimestre de 2014, os respectivos motivos foram: a alteração das normas de pedido durante os referidos períodos, por parte da subunidade de prestação de serviços, e daí a necessidade de criar um novo modelo para a autorização de aquisição de munições, além disso, devido à falta de recursos humanos, nos mesmos períodos, nessa subunidade também. E em 2014 houve ainda outro serviço, renovação da licença de uso e porte de arma de competição, que não conseguiu satisfazer aos critérios definidos, tendo os casos ocorridos precisamente no primeiro trimestre do ano e devido aos seguintes motivos: por ser o período alto de renovação de licenças e devido à falta de recursos humanos nessa subunidade. As respectivas medidas de melhoria são: realizar reuniões trimestrais para conversar sobre a situação de trabalho; a subunidade de prestação de serviços afirmou também que já efectuou uma revisão para o futuro projecto de recursos humanos, melhorar a situação de perda de pessoal provocada pela transferência ou promoção de efectivos e, posteriormente, envidar esforços para alterar e otimizar o projecto de formação de novos agentes para os mesmos serviços; por outro lado, no âmbito de comunicação interna, a chefia da subunidade de prestação de serviços informou também aos seus subordinados que, caso verifiquem as supramencionadas situações necessitam de notificar-lhe imediatamente, no intuito de evitar que as mesmas situações voltem a repetir e causem más influências aos indicadores de qualidade.

Observação:

- a Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "no mesmo dia" e, em 2013-2014, reajustado para: "2 horas".
- b Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "1 dia útil" e, em 2013-2014, reajustado para: "3 horas".
- c Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "5 dias úteis" e, em 2013-2014, reajustado para: "4 dias úteis".
- d Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "até às 16H00 do dia útil imediato" e, em 2013-2014, reajustado para: "até às 14H00 do dia útil imediato".
- e Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "30 minutos" e, em 2013-2014, reajustado para: "28 minutos".
- f Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "7 dias úteis" e, em 2013-2014, reajustado para: "5 dias úteis".
- g Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "10 minutos" e, em 2013-2014, reajustado para: "5 minutos".
- h Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "no dia seguinte" e, em 2013-2014, reajustado para: "no mesmo dia".
- i Em 2011-2012, o indicador de qualidade dos serviços prestados foi: "10 segundos" e, em 2013-2014, reajustado para: "9 segundos".
- j Novos indicadores de qualidade acrescentados em 2013-2014.

¹ Os motivos que levaram a não satisfação dos critérios definidos para a prestação de serviços foram: a recepção de vários pedidos ao mesmo tempo e a ocorrência de erros nas instalações; as respectivas medidas de melhoria adoptadas já foram apresentadas ao superior hierárquico e pretende-se através de reuniões, reforçar a comunicação e a formação dos trabalhadores.

² Os motivos que levaram a não satisfação dos critérios definidos para a prestação de serviços foram: a alteração das normas por parte da subunidade de prestação de serviços e a falta de recursos humanos; as respectivas medidas de melhoria adoptadas incluem: reforço da comunicação interna e optimização da situação de perda de agentes, originada pelas transferências internas e promoções.

³ Os motivos que levaram a não satisfação dos critérios definidos para a prestação de serviços foram: ser o período alto das renovações e a falta de recursos humanos na subunidade de prestação de serviços; as respectivas de melhoria adoptadas incluem: reforço da comunicação interna e optimização da situação de perda de agentes, originada pelas transferências internas e promoções.

N/A Significa que nesse ano, não houve nenhum pedido.

--- Significa que nesse ano, a carta de qualidade não estava ainda implementada.