

# Corpo de Polícia de Segurança Pública

Situação de cumprimento dos indicadores da qualidade

N.º	Tipos de serviço	Indicadores da qualidade	2014 (Nota 1)		2015 (Nota 1)		2016 (Nota 1)	
			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	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		2 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" b	98%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		3 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	N/A	75%	N/A	75%	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)	90%	100.00%	90%	100% (Nota 2)	90%	100% (Nota 2)
		5 Formalidades da verificação de documento para os titulares de Salvo-conduto para deslocação a Hong Kong e Macau d	---	---	98%	100.00%	98%	99.89%
		6 Formalidades de entrada para residentes de Macau que extraviaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP d	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
		7 Formalidades de entrada para residentes de Macau que extraviaram o seu documento no exterior - confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais do CPSP d	---	---	98%	100.00%	98%	98.93%
		8 Rectificação da "Autorização de Permanência" concedida na entrada aos não residentes d	---	---	97%	100.00%	97%	N/A
		9 Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	90%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	10 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP d	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
		11 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK d	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	12 Situações de âmbito geral (não superior a 90 dias) e	98%	99.86%	80%	98.70%	80%	99.68%
		13 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		14 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	99%	100.00%	95%	100.00%	95%	N/A
		15 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	N/A	75%	N/A
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	16 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		17 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	98%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%
		18 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	100.00%	75%	100.00%
		19 Pedido de "Certidão de confirmação do estatuto de trabalhador em Macau de Residentes da China Continental" d	---	---	90%	100.00%	90%	100.00%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	20 Cancelamento f	98%	100.00%	97%	100.00%	97%	100.00%
		21 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		22 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	98%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		23 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	100.00%	75%	100.00%
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	24 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		25 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	98%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		26 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	N/A	75%	N/A
		27 Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior" d	---	---	90%	100.00%	90%	100.00%
8	Autorização de Residência	28 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." (incluindo filhos de maior idade) f	99%	100.00%	97%	97.11%	97%	100.00%
		29 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." e numa fase inicial satisfazem as condições do estatuto de residente permanente a	99%	100.00%	98%	99.52%	98%	100.00%
		30 Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência" b	98%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%
		31 Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência" b	99%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%
		32 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		33 Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente" a	99%	100.00%	98%	100.00%	98%	100.00%
		34 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	98%	98.63%	95%	98.67%	95%	100.00%
		35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	98.28%	75%	100.00%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36 Pedido g	95%	100.00%	95%	99.83%	95%	100.00%
		37 Renovação g	95%	99.24%	90%	99.38%	90%	100.00%
		38 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		39 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	N/A	75%	100.00%	75%	N/A
10	Título Especial de Permanência	40 Pedido g	98%	100.00%	90%	99.22%	90%	100.00%
		41 Renovação h	99%	99.42%	85%	96.01%	85%	100.00%
		42 Emissão de 2ª via g	98%	100.00%	90%	83.33%	90%	100.00%
		43 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		44 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	98%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		45 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	100.00%	75%	100.00%	75%	100.00%
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46 Pedido g	98%	100.00%	90%	100.00%	90%	100.00%
		47 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" a	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		48 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" b	99%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		49 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" c	98%	N/A	75%	N/A	75%	N/A

12	Certificado de Autorização de Regresso	50	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" <b>a</b>	99%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		51	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" <b>b</b>	99%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		52	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" <b>c</b>	98%	N/A	75%	N/A	75%	N/A
13	Serviços de Emergência 999	53	Atendimento da linha	99%	99.95%	99%	99.92%	99%	99.86%
		54	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação" <b>f</b>	99%	99.61%	97%	99.73%	97%	99.45%
		55	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação" <b>g</b>	99%	100.00%	90%	98.44%	90%	100.00%
14	Cobrança de multas por infracções de trânsito	56	Pagamento de multas pessoalmente	99%	100.00%	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"	57	Registo	90%	99.99%	90%	99.97%	90%	100.00%
16	Participação de extravio	58	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos) <b>e</b>	80%	99.75%	75%	80.00%	75%	89.68%
17	Tratamento de achados / perdidos	59	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	95%	99.96%	95%	98.96%	95%	98.92%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados <b>c</b>	90%	100.00%	75%	96.30%	75%	98.44%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia <b>g</b>	99%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
20	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido <b>b</b>	99%	100.00%	95%	100.00%	95%	100.00%
21	Licença de cremação ou incineração	63	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais") <b>d</b>	---	---	90%	N/A	90%	100.00%
		64	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário") <b>d</b>	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
22	Licença de uso e porte de arma de competição	65	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão <b>d</b>	---	---	98%	91.70%	98%	94.40%
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão <b>d</b>	---	---	98%	100.00%	98%	83.80%
		67	Renovação	95%	67.26%	95%	100.00%	95%	100.00%
		68	2ª Emissão	95%	100.00%	95%	100.00%	95%	N/A
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	69	Cancelamento	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		70	Pedido (incluindo a inactivação da arma) <b>d</b>	---	---	95%	62.90%	95%	49.00%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	71	Pedido - Decisão <b>d</b>	---	---	98%	100.00%	98%	90.20%
		72	Pedido - Registo <b>d</b>	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
25	Autorização de aquisição de munições	73	Pedido	95%	93.05%	95%	87.80%	95%	97.60%
		74	Cancelamento	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
26	Importação / Exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas simuladas Cartão de identificação profissional para guardas de segurança	75	Pedido de "Autorização para importação / exportação"	80%	100.00%	80%	100.00%	80%	100.00%
		76	Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	77	Pedido <b>d</b>	---	---	98%	100.00%	98%	100.00%
28	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas 28889911	78	Atendimento da linha	99%	100.00%	99%	98.25%	99%	97.73%
29	Serviço Gratificado	79	Pedido (Serviço permanente)	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		80	Pedido (Serviços sucessivos) - Decisão	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%
		81	Pedido (Serviço único / grandes eventos) - Emissão da estimativa de custos	99%	100.00%	99%	100.00%	99%	100.00%

Em 2016, registaram-se quatro indicadores que não alcançaram à taxa prevista de correspondência aos critérios, foram, nomeadamente, o "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") - Emissão", o "Pedido de autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimado (incluindo inactivação da arma)", o "Pedido de autorização de venda/transmissão de armas - Decisão" e o "Atendimento da Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas 28889911".

O "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") - Emissão" houve no total de seis casos que não atingiram os critérios no ano e todos ocorridos no 4.º Trimestre, sendo estes motivado por grande volume de trabalho existente naquele trimestre e por falta de pessoal, resultando assim a impossibilidade de processar em tempo previsto; os casos que não atingiram os critérios no "Pedido de autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimado (incluindo inactivação da arma)", concentraram, em maioria, no 1.º Trimestre, isto por motivo da resposta fora do prazo fixado por parte dos parceiros e da demora existente no procedimento por parte das entidades de execução; o "Pedido de autorização de venda/transmissão de armas - Decisão" houve no total de quatro casos que não atingiram os critérios no ano e concentraram essencialmente no 1.º Trimestre, motivado por atraso na resposta por parte dos parceiros. As medidas de melhoramento para os mencionados três itens são: por um lado, esta Corporação reforça no controlo e fiscalização dos diversos procedimentos, a entidade de execução relata imediatamente ao superior o respectivo andamento e propor o respectivo projecto de melhoria; por outro lado, mediante o mecanismo de comunicação com os parceiros para efectuar reunião no sentido de abordar o procedimento de optimização. No que respeita ao "Atendimento da Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas 28889911", houve no total de dois casos que não atingiram os critérios no ano, isto foi levado no atraso de atendimento por parte dos operadores, e a sua medida de melhoramento é avisar o pessoal em atender o mais rápido possível a chamada telefónica dos requerentes mediante reuniões e na altura de formatura. No futuro, esta Corporação continuará os melhoramentos e revisões contínuos, garantindo a elevação contínua na 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 referidas amostras, respectivamente, de 3 e de 99%.

#### Observação:

- a A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 98%.
- b A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 95%.
- c A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 75%.
- d Indicadores acrescentados entre 2015 e 2016.
- e A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 80%.
- f A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 97%.
- g A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 90%.
- h A taxa prevista de correspondência aos critérios entre 2015 e 2016 é actualizada para 85%.

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

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