

**Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau**  
**Carta de Qualidade**

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2017		2018		2019		
				Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	
1	Autorização de entrada e permanência	1 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		2 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		3 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	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)	10 segundos	(a) (g) (l)	90%	100% (Notas:2)	90%	100% (Notas:2)	90%	100% (Notas:2)
		5 Formalidades da verificação de documento para os titulares de Salvo-conduto para deslocação a Hong Kong e Macau	20 minutos	(a)	98%	99.98%	98%	100%	98%	100%
		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	20 minutos	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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	25 minutos	(b)	98%	100%	98%	98.02%	98%	98.48%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	9 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP	1 hora	(b) (m)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		10 Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	11 Situações de âmbito geral (não superior a 90 dias)	1 dia útil	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		12 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		13 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		14 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	100%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	15 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		16 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		17 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%
		18 Pedido de "Certidão de confirmação do estatuto de trabalhador em Macau de Residentes da China Continental"	até às 16H00 do dia útil imediato	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		19 Pedido de prorrogação de Trabalhador-não residente-não especializado-(entrega pessoalmente do pedido)	3 dias	(c)	---	---	---	---	98%	100%
		20 Pedido de prorrogação de Trabalhador-não residente-não especializado-(entrega do pedido por via net)	5 horas	(b)	---	---	---	---	98%	100%
6	"Autorização Especial de Permanência" (para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente)	21 Cancelamento	20 minutos	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		22 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	N/A	98%	100%
		23 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		24 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	25 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		26 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		27 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
		28 Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
8	Autorização de Residência	29 Pedido de "Autorização de Residência" de titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." (incluindo filhos de maior idade)	5 dias úteis	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		30 Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	até às 16H00 do dia útil imediato	(b) (n)	95%	N/A	95%	N/A	95%	100%
		31 Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência"	até às 12H00 do dia útil imediato	(b) (o)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		32 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		33 Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente"	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		34 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade			Obs.	2017		2018		2019	
						Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos definidos (Notas:1)
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36	Pedido	35 minutos	(b)	95%	99.75%	95%	100%	95%	100%
		37	Renovação	35 minutos	(b)	90%	98.84%	90%	100%	90%	99.09%
		38	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		39	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
10	Título Especial de Permanência	40	Pedido	8 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		41	Renovação	6 dias úteis	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		42	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		43	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		44	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		45	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	100%	75%	100%	98%	100%
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46	Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		47	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		48	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		49	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
12	Certificado de Autorização de Regresso	50	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		51	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		52	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	75%	N/A	75%	N/A	98%	N/A
13	Serviços de Emergência	53	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	(e) (h)	99%	99.81%	99%	99.75%	99%	99.92%
14	Cobrança de multas por infrações de trânsito	54	Pagamento de multas pessoalmente	3 minutos	(f) (i)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
15	Registo de cartas de condução da RAEHK ou das indicadas no Artigo 80.º da "Lei do Trânsito Rodoviário"	55	Registo	5 minutos	(b)	90%	100%	90%	99.96%	90%	100%
16	Documentos comprovativos de acidente de viação	56	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	(f)	97%	99.81%	97%	99.57%	97%	99.23%
		57	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	10 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
17	Participação de extravio	58	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	(f)	95%	98.89%	95%	98.73%	95%	98.58%
18	Tratamento de achados / perdidos	59	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	(a) (k) (p)	75%	91.40%	75%	93.33%	80%	93.72%
19	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	(b) (j)	75%	94.83%	75%	100%	90%	88.46%
20	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia	30 minutos	(b) (j)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
21	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido	25 minutos	(b) (j)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
22	Licença de cremação ou incineração	63	Pedido ( «Incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais" » )	35 minutos	(b) (j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		64	Pedido ( «Incluindo o "Livre-trânsito mortuário" » )	30 minutos	(b) (j)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
23	Licença de uso e porte de arma de competição	65	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas" ) - Decisão	20 dias úteis	(c)	98%	79.17%	98%	52.38%	98%	83.33%
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas" ) - Emissão	6 dias úteis	(c)	98%	92.31%	98%	95.23%	98%	100%
		67	Renovação	17 dias úteis	(c)	95%	98.92%	95%	93.54%	95%	100%
		68	2ª Emissão	11 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		69	Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
24	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	70	Pedido (incluindo a inativação da arma)	30 dias úteis	(c)	95%	84.21%	95%	57.34%	95%	65.79%
25	Autorização de venda / transmissão de armas	71	Pedido - Decisão	20 dias úteis	(c) (q)	98%	94.87%	98%	69.57%	98%	85.19%
		72	Pedido - Registo	6 dias úteis	(c) (q)	98%	100%	98%	98.00%	98%	100%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2017		2018		2019		
				Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Notas:1)	
26	Autorização de aquisição de munições	73 Pedido	10 dias úteis	(c)	95%	96.63%	95%	89.74%	95%	79.80%
		74 Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	Importação / Exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas simuladas	75 Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		76 Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	100%
28	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	77 Pedido	10 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
29	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas (853)28889911	78 Atendimento da linha	9 segundos	(e) (h)	99%	100%	99%	98.96%	99%	100%
30	Serviço Gratificado	79 Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		80 Pedido (Serviços sucessivos) - Decisão	no mesmo dia	(b) (r)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		81 Pedido (Serviço único / grandes eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%

O Corpo de Polícia de Segurança Pública implementou a Carta de Qualidade com 30 tipos de serviço e 81 indicadores, em 2019, o cumprimento da Carta de Qualidade foi de modo geral satisfatório, a taxa de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade do ano inteiro atingiu a meta definida, tendo mantido na sua maioria entre 93% a 100%.

Dentro dos quais, registaram-se cinco serviços, no total de 5 indicadores que não atingiram a taxa de cumprimento prevista, foram respectivamente a "Comunicação pela 1.ª vez/Actualização de dados da Comunicação da instalação de sistema de alarme", o "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") – Decisão", o "Pedido da autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimado (incluindo a inactivação da arma)", a "Autorização de venda/transmissão de armas (Pedido – Decisão)" e o "Pedido da autorização de aquisição de munições".

A razão em que a "Comunicação pela 1.ª vez/Actualização de dados da Comunicação da instalação de sistema de alarme" não atingiu a meta prevista foi a conclusão não atempada por parte dos operadores; o "Pedido da licença de uso e porte de arma de competição (incluindo a "Autorização de venda/transmissão de armas") – Decisão" e a "Autorização de venda/transmissão de armas (Pedido – Decisão)", estes dois não atingiram a meta devido à resposta fora do prazo fixado por parte dos parceiros, resultando assim a demora no tratamento dos procedimentos por parte da entidade executora; os casos do "Pedido da autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimado (incluindo a inactivação da arma)" e do "Pedido da autorização de aquisição de munições" que não atingiram a meta se concentraram no 1.º trimestre do ano 2019, cujas razões essenciais se reúnem na alteração da estrutura orgânica desta Corporação, na mudança do pessoal, etc., factores estes resultaram uma demora na elaboração dos relatórios durante o tratamento dos procedimentos, bem como na fase da aprovação; a entidade responsável já emitiu de imediato aviso à entidade executora, e efectuou activamente comunicação, coordenação com a entidade executora, com vista a chamar-lhe atenção em reforçar a supervisão, para que nos trimestres seguintes, ou seja de 2.º trimestre a 4.º trimestre, poderão elevar significativamente a taxa de cumprimento.

Face aos casos que não atingiram a meta, esta Corporação efectuou uma análise e adoptou medidas de melhoria. As medidas de melhoria são, respectivamente, reforçar a formação do pessoal, realizar reuniões, através do mecanismo de comunicação o com parceiros, para abordar procedimentos de optimização e reforçar a supervisão e controlo dos diversos procedimentos, em que a entidade executora informa de imediato ao superior o respectivo andamento e propõe o respectivo projecto de melhoria. No futuro, esta Corporação continuará os aperfeiçoamentos e revisões, garantindo a elevação contínua da 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%.

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

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

#### Observações:

##### I. "Indicador da qualidade" significa o tempo necessário para o tratamento do pedido (não inclui o tempo das fileiras ou de envio por correios), e a contar:

- a partir de quando a unidade de serviço receber o documento.
- a partir da entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.
- a partir do dia útil imediato após a entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.
- a partir do dia útil imediato após a entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento ou após a realização da reunião de coordenação.
- a partir do sinal da chamada telefónica à unidade de serviço até quando a chamada é atendida pelos serviços.
- a partir da chegada ao balcão do requerente até finalizar o tratamento das formalidades.
- por cada um documento (excepto a verificação mais de um documento ou documentação nas saídas / entradas no Posto de Migração do Aeroporto e no Posto de Migração do Parque Industrial Transfronteiriço Zhuhai-Macau).
- por cada uma entrada de chamada directa (não incluindo chamadas transferidas por outros serviços).
- por cada infracção administrativa (não incluindo contravenções).
- por cada comunicação/pedido.
- quando o achado/perdido apenas se tratar de documento/s (excepto quando o achado/perdido incluir outros objectos e valores).
- a formalização de inspecção fronteiriça pelo modelo de passagem "Inspecção Fronteiriça Integral" é excluído do âmbito da Carta de Qualidade acima referido.

##### II. Os destinatários de serviços acima referidos são principalmente os residentes e não residentes de Macau, organizações, etc., entre estes uns são especialmente definidos, tais como:

- São destinatários os residentes de Hong Kong que já se registaram para utilização do canal das passagens automáticas de Macau.
- São destinatários aqueles que solicitam a emissão de 2ª via do "Certificado de Residência" por extravio, dano ou furto do referido documento durante o prazo de validade (90 dias).
- São destinatários aqueles que solicitam a emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência", por extravio, dano, furto ou por excesso do prazo de validade do referido documento.
- São destinatários os residentes de Macau que efectuaram a participação de extravio no CPSP.
- São destinatários os portadores de Licença/Autorização de respectivas armas.

##### III. Os detalhes do suplemento sobre a contagem dos "Indicadores da qualidade" do pedido de serviços sucessivos do "Serviço Gratificado" são os seguintes:

1. O "Serviço Gratificado" só pode ser prestado a partir das 06H00 (serviços de controlo do tráfego) ou das 08H00 (serviços de manutenção da ordem) do dia seguinte à data do pedido, mas a entrega deste e de documentos necessários até às 16H00 do dia de pedido.
2. Se o "Serviço Gratificado" a ser prestado ocorrer em dias de descanso, feriados oficiais ou dia útil seguinte a estes, o pedido e a entrega de documentos necessários devem ser efectuados até às 16H00 do dia útil antecedente a estas datas e períodos.
3. Deve efectuar um pedido para cada serviço, de acordo com as necessidades.