

Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
Carta de Qualidade

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade		Obs.	2019		2020		2021		
					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)	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)	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%	100%	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%	99.83%
		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%	98.48%	98%	100%	98%	100%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	8	Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	3 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	98.96%	90%	99.99%
		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%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	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%
		11	Prorrogação normal (até ao máximo de 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%	100%	95%	100%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	14	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	N/A	98%	N/A
		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)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		18	Pedido de "Certificado 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%	98%	100%	98%	100%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	20	Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega do pedido por via net)	5 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		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%	100%	98%	N/A
		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
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	24	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	N/A
		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%	N/A	95%	N/A	95%	N/A
		27	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
8	Autorização de Residência	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%
		29	Pedido de autorização de residência para os cidadãos chineses, titulares de "Salvo-Conduto Singular da R.P.C." (geralmente designado por "Salvo-Conduto Singular")	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%	100%	95%	N/A	95%	N/A
		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%	98.77%
		35	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	98.65%	98%	93%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2019		2020		2021		
				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%	100%	95%	99.38%	95%	100%
		37 Renovação	35 minutos	(b)	90%	99.09%	90%	99.36%	90%	99.17%
		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)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
10	Titulo 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%	100%
		45 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46 Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	(b)	90%	100%	90%	N/A	90%	N/A
		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)	98%	N/A	98%	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)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
13	Serviços de Emergência	53 Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	(e) (h)	99%	99.92%	99%	99.81%	99%	99.91%
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%	100%	90%	100%
16	Documentos comprovativos de acidente de viação	56 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	(f)	97%	99.23%	97%	99.42%	97%	98.37%
		57 Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	10 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
17	Participação de extraviado	58 Participação de extraviado de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	(f)	95%	98.58%	95%	98.67%	95%	98.98%
18	Tratamento de achados / perdidos	59 Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	(a) (k) (p)	80%	93.72%	80%	95.58%	80%	97.11%
19	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60 Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	(b) (j)	90%	88.46%	90%	93.33%	90%	100%
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	Alvará para cremação de restos mortais	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 para uso e porte de arma de competição	65 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	(c)	98%	83.33%	98%	100%	98%	100%
		66 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		67 Renovação	17 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		68 2ª Emissão	11 dias úteis	(c)	95%	N/A	95%	100%	95%	100%
		69 Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
24	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estigmativo	70 Pedido (incluindo a inactivação da arma)	30 dias úteis	(c)	95%	65.79%	95%	96.55%	95%	100%
25	Autorização de venda / transmissão de armas	71 Pedido - Decisão	20 dias úteis	(c) (q)	98%	85.19%	98%	100%	98%	100%
		72 Pedido - Registo	6 dias úteis	(c) (q)	98%	100%	98%	100%	98%	100%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2019		2020		2021		
				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%	79.80%	95%	95.83%	95%	95.80%
		74 Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e 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%	100%	99%	N/A	99%	N/A
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%	100%	99%	100%
30	Serviços remunerados (Serviço Gratificado)	79 Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		80 Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão	no mesmo dia	(b) (f)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		81 Pedido (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 Serviço com 30 tipos de serviço e 81 indicadores, em 2021, 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 95% a 100%.

Dentro dos quais, registou-se um serviço, no total de um indicador que não atingiu a taxa de cumprimento prevista: pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" da Autorização de Residência. Os casos do referido pedido que não atingiram a meta definida se concentraram no 3.º e 4.º trimestres do ano 2021, cujas razões essenciais se reúnem na demora na fase da aprovação dos relatórios. 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.

Face aos casos que não atingiram a meta, esta Corporação efectuou uma análise e adoptou medidas de melhoria. As medidas de melhoria são: 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

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 referida.

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 efecturam 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.