

Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
Carta de Qualidade

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2020		2021		2022		
				Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos previamente definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos previamente definidos (Notas:1)	Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objetivos previamente definidos (Notas:1)	
1	Autorização prévia de entrada	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	Migração	4 Entrada e saída dos residentes da RAEM via canal manual	10 segundos	(a) (g) (l)	90%	100% (註2)	90%	100% (註2)	90%	100% (註2)
		5 Primeira entrada do titular do Salvo-Conduto Singular	20 minutos	(a)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		6 Entrada do residente na RAEM cujo documento foi extraviado no exterior (confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais)	20 minutos	(b)	98%	100%	98%	99.83%	98%	99.85%
		7 Entrada do residente na RAEM cujo documento foi extraviado no exterior (confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais)	25 minutos	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	98.08%
3	Tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM	8 Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	3 dias úteis	(c)	90%	98.96%	90%	99.99%	90%	100%
		9 Pedido da Declaração de Extravio de Documento por 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 Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK (confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK)	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		11 Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	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%	100%	95%	100%	95%	N/A
		14 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	N/A	98%	N/A	98%	100%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não Residente	15 Pedida pelo requerente na pendência da Autorização de Residência	35 minutos	(b)	95%	99.38%	95%	100%	95%	99.47%
		16 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		17 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%
		18 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		19 Pedido de "Certificado de confirmação de Residentes da China Continental com estatuto de trabalhador em Macau"	até às 16H00 do dia útil imediato	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		20 Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega pessoalmente do pedido)	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	21 Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega do pedido por via net)	5 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		22 Cancelamento	20 minutos	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		23 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	N/A	98%	N/A
		24 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	25 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	N/A	98%	100%
		26 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		27 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
		28 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	29 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%
		30 Pedido pelos titulares do Salvo-Conduto Singular	5 dias úteis	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		31 Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	até às 16H00 do dia útil imediato	(b) (n)	95%	N/A	95%	N/A	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 interessado"	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%	98.77%	95%	98.57%
		35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	98.65%	98%	93%	98%	100%

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2020		2021		2022		
				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	Título Especial de Permanência	36 Pedido	8 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	99.79%
		37 Renovação	6 dias úteis	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		38 Emissão de 2ª via	4 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		39 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		40 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%	N/A
		41 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	42 Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	(b)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
		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)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
11	Certificado de Autorização de Regresso	46 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		47 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
		48 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	Serviços de Emergência	49 Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	(e) (h)	99%	99.81%	99%	99.91%	99%	99.88%
13	Tratamento de infração de trânsito	50 Deslocação pessoal para o pagamento de multa (infração administrativa)	3 minutos	(f) (i)	99%	100%	99%	100%	99%	99.98%
14	Registo de carta de condução estrangeira	51 Registo	5 minutos	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	Tratamento de acidente de viação	52 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	(f)	97%	99.42%	97%	98.37%	97%	99.18%
		53 Pedido de "Certificado de Acidente de Viação"	10 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
16	Participação de extravio	54 Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	(f)	95%	98.67%	95%	98.98%	95%	99.41%
17	Tratamento de achados / perdidos	55 Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	(a) (k) (o)	80%	95.58%	80%	97.11%	80%	98.63%
18	Comunicação da instalação de sistema de alarme	56 Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	(b) (j)	90%	93.33%	90%	100%	90%	100%
19	Auto de notícia de transladação de restos mortais	57 Comunicação	30 minutos	(b) (j)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
20	Livre-trânsito mortuário	58 Pedido	25 minutos	(b) (j)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
21	Alvará para cremação de restos mortais	59 Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	(b) (j)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		60 Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	(b) (j)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
22	Licença para uso e porte de arma de competição	61 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão	20 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	N/A
		62 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		63 Renovação	17 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	95.45%
		64 2ª Emissão	11 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	N/A
		65 Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
23	Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo	66 Pedido (incluindo a inativação da arma)	30 dias úteis	(c)	95%	96.55%	95%	100%	95%	97.37%
24	Autorização de venda / transmissão de armas	67 Pedido - Decisão	20 dias úteis	(c)(p)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		68 Pedido - Emissão	6 dias úteis	(c)(p)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
25	Autorização de aquisição de munições	69 Pedido	10 dias úteis	(c)	95%	95.83%	95%	95.80%	95%	94.12%
		70 Cancelamento	no mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade	Obs.	2020		2021		2022		
				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 importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas	71 Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		72 Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
27	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	73 Pedido	10 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
28	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas (853) 288 89911	74 Atendimento da linha	9 segundos	(e) (h)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
29	Serviços remunerados (Serviço Gratificado)	75 Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		76 Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão	no mesmo dia	(b)(q)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		77 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 Qualidade com 29 tipos de serviço e 77 indicadores, em 2022, o cumprimento da Carta de Qualidade foi de modo geral satisfatório, a taxa média de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade do ano inteiro atingiu a meta definida, tendo mantido geralmente entre 94% a 100%.

Dentro dos quais, apenas o "Requerimento" do serviço "Autorização de aquisição de munições" é ligeiramente inferior à taxa de cumprimento prevista de 0,88%. Este caso que não atingiu a meta definida ocorreu no 2.º trimestre de 2022, principalmente devido ao atraso na redacção do relatório do requerimento.

A entidade responsável procedeu de imediato à alerta à entidade executiva, no sentido de melhorar a situação que não atingiu a meta definida através da comunicação, coordenação e reforço de fiscalização. Esta Corporação continuará a proceder às revisões e aplicar as medidas de aperfeiçoamento, 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 de chegada ao balcão de atendimento 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).
- calculado para cada uma infracção administrativa.
- 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 formalidade pela passagem de inspecção fronteiriça integral é excluída 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 Comprovativo de 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 / Obras do "Serviço Gratificado" são os seguintes:

1. O "Serviço remunerado (Serviço Gratificado)" só é prestado a partir das 06H00 (serviço de controle de tráfego) ou das 08H00 (serviço de manutenção da ordem e segurança) no dia seguinte ao dia do pedido, mas deve o requerente apresentar seu pedido e fazer a entrega de todos os documentos necessários o mais tardar até às 16H00 do dia do pedido.
2. Se o "Serviço remunerado (Serviço Gratificado)" a ser prestado for em dias de descanso (nomeadamente sábados e domingos e durante dias de feriados), ou em dia útil imediatamente seguinte a esses, o pedido deve ser entregue até às 16H00 do dia útil antecedente à sua realização.
3. Deve efectuar um pedido para cada serviço, de acordo com as necessidades.