

Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
Carta de Qualidade

| # | Tipos de Serviço | Indicadores da qualidade | Obs. | 2021 | | 2022 | | 2023 | | |
|---|---|---|-----------------------------------|---|--|---|--|---|--|-------------------|
| | | | | Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos | Taxa de satisfação real dos objectivos (Notas:1) | Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos | Taxa de satisfação real dos objectivos (Notas:1) | Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos | Taxa de satisfação real dos objectivos (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% | 100% |
| | | 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% (Notas:2) | 90% | 100% (Notas:2) | 90% | 100% (Notas: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% | 99.83% | 98% | 99.85% | 98% | 100% |
| | | 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% | 98.08% | 98% | 100% |
| 3 | Tratamento do extraviado de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM | 9 Pedido da Declaração de Extraviado 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% |
| | | 10 Pedido da Declaração de Extraviado de Documento por 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 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% | N/A | 95% | N/A |
| | | 14 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" | 3 dias úteis | (c) | 98% | N/A | 98% | 100% | 98% | N/A |
| | | 15 Pedida pelo requerente na pendência da Autorização de Residência | 35 minutos | (b) | 95% | 100% | 95% | 99.47% | 95% | 100% |
| 5 | Título de Identificação de Trabalhador Não Residente | 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% |
| | | 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% |
| 6 | Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes | 22 Cancelamento | 15 minutos (Notas:3) | (b) | 97% | 100% | 97% | 100% | 97% | 100% |
| | | 23 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" | 2 horas | (b) | 98% | N/A | 98% | N/A | 98% | 100% |
| | | 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 |
| | | 25 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" | 3 dias úteis | (c) | 98% | N/A | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 7 | Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior | 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 |
| | | 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% |
| 8 | Autorização de Residência | 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% | 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 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% | 98.77% | 95% | 98.57% | 95% | 100% |
| | | 35 Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo" | 3 dias úteis | (c) | 98% | 93% | 98% | 100% | 98% | 100% |

| # | Tipos de Serviço | Indicadores da qualidade | Obs. | 2021 | | 2022 | | 2023 | | |
|----|---|--|-----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--------|
| | | | | 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% | 99.79% | 90% | 100% |
| | | 37 Renovação | 6 dias úteis | (c) | 85% | 100% | 85% | 100% | 85% | 100% |
| | | 38 Actualização do Prazo | 5 dias úteis | (c) | --- | --- | --- | --- | 90% | 100% |
| | | 39 Emissão de 2ª via | 4 dias úteis | (c) | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| | | 40 Cancelamento | 30 minutos | (b) | --- | --- | --- | --- | 90% | N/A |
| | | 41 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" | 2 horas | (b) | 98% | N/A | 98% | N/A | 98% | N/A |
| | | 42 Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente" | 2 dias úteis | (c) | 95% | 100% | 95% | N/A | 95% | 100% |
| | | 43 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 | 44 Pedido | até às 15H00 do dia útil imediato | (b) | 90% | N/A | 90% | N/A | 90% | N/A |
| | | 45 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" | 2 horas | (b) | 98% | N/A | 98% | N/A | 98% | N/A |
| | | 46 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 |
| | | 47 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 | 48 Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente" | 2 horas | (b) | 98% | N/A | 98% | N/A | 98% | N/A |
| | | 49 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 |
| | | 50 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 (Corpo de Polícia de Segurança Pública) | 51 Atendimento da linha de emergência (999) | 9 segundos | (e) (h) | 99% | 99.91% | 99% | 99.88% | 99% | 99.99% |
| 13 | Tratamento de infracção de trânsito | 52 Deslocação pessoal para o pagamento de multa (infracção administrativa) | 3 minutos | (f) (i) | 99% | 100% | 99% | 99.98% | 99% | 99.99% |
| 14 | Registo de carta de condução do Interior da China / carta de condução estrangeira | 53 Registo | 5 minutos | (b) | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 15 | Tratamento de acidente de viação | 54 Pedido de "Declaração de Acidente de Viação" | 10 minutos | (f) | 97% | 98.37% | 97% | 99.18% | 97% | 99.24% |
| | | 55 Pedido de "Certificado de Acidente de Viação" | 10 dias úteis | (c) | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 16 | Tratamento de achados / perdidos | 56 Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução | 15 minutos | (a) (k) (o) | 80% | 97.11% | 80% | 98.63% | 80% | 99.29% |
| | | 57 Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos) | 15 minutos | (f) | 95% | 98.98% | 95% | 99.41% | 95% | 99.57% |
| 17 | Declaração de alarme anti-intrusão | 58 Comunicação pela 1ª vez / Actualização de dados | 20 minutos | (b) (j) | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| 18 | Auto de notícia de transladação de restos mortais | 59 Comunicação | 30 minutos | (b) (j) | 90% | N/A | 90% | N/A | 90% | N/A |
| 19 | Livre-trânsito mortuário | 60 Pedido | 25 minutos | (b) (j) | 95% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% |
| 20 | Alvará para cremação de restos mortais | 61 Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais") | 35 minutos | (b) (j) | 90% | 100% | 90% | 100% | 90% | 100% |
| | | 62 Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário") | 30 minutos | (b) (j) | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 21 | Licença para uso e porte de arma de competição | 63 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Decisão | 20 dias úteis | (c) | 98% | 100% | 98% | N/A | 98% | 100% |
| | | 64 Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão | 6 dias úteis | (c) | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| | | 65 Renovação | 17 dias úteis | (c) | 95% | 100% | 95% | 95.45% | 95% | 97.47% |
| | | 66 2ª Emissão | 11 dias úteis | (c) | 95% | 100% | 95% | N/A | 95% | 100% |
| | | 67 Cancelamento | no mesmo dia | (b) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| 22 | Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo | 68 Pedido (incluindo a inactivação da arma) | 30 dias úteis | (c) | 95% | 100% | 95% | 97.37% | 95% | 84.21% |
| 23 | Autorização de venda / transmissão de armas | 69 Pedido - Decisão | 20 dias úteis | (c)(p) | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| | | 70 Pedido - Emissão | 6 dias úteis | (c)(p) | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 24 | Autorização de aquisição de munições | 71 Pedido | 10 dias úteis | (c) | 95% | 95.8% | 95% | 94.12% | 95% | 100% |
| | | 72 Cancelamento | no mesmo dia | (b) | 99% | N/A | 99% | N/A | 99% | N/A |

| # | Tipos de Serviço | Indicadores da qualidade | Obs. | 2021 | | 2022 | | 2023 | | |
|----|--|---|---------------|---|--|---|--|---|--|-------|
| | | | | 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) | |
| 25 | Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas | 73 Pedido de "Autorização para importação / exportação" | 13 dias úteis | (c) | 80% | 100% | 80% | 100% | 80% | 100% |
| | | 74 Cancelamento de "Autorização para importação / exportação" | no mesmo dia | (b) | 99% | N/A | 99% | N/A | 99% | N/A |
| 26 | Cartão de identificação profissional para agentes de segurança | 75 Pedido | 10 dias úteis | (c) | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 100% |
| 27 | Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas | 76 Atendimento da linha | 9 segundos | (e) (h) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 97.7% |
| 28 | Serviços remunerados | 77 Pedido (Serviço permanente) | 10 dias úteis | (c) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| | | 78 Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão | no mesmo dia | (b)(q) | 99% | 100% | 99% | 100% | 99% | 100% |
| | | 79 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 um total de 79 indicadores da Carta de Qualidade para 28 serviços externos, em 2023, 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 na sua maioria entre 97% a 100%.

Dentro dos quais, registou-se dois serviços, no total de dois indicadores que não atingiram a taxa de cumprimento prevista, nomeadamente "Pedido - Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo (incluindo a inactivação da arma)" e "Atendimento da linha - Linha de Prevenção e Combate ao Tráfico de Pessoas". Os casos do "Pedido - Autorização para detenção de armas de ornamentação e de valor estimativo" que não atingiram a meta definida se concentraram no 1.º trimestre do ano 2023, cuja razão se reúne no impacto da epidemia de COVID-19 na altura, que resulta a ausência das partes dos trabalhadores por terem infectados pela epidemia ao mesmo tempo, provocando assim uma demora face à falta de recursos humanos. Posteriormente, após a situação epidémica ter atenuado, a entidade de execução mobilizou imediatamente mais trabalhadores para acompanhar os respectivos trabalhos, de modo que a taxa do 2.º trimestre para o 4.º trimestre possa atingir a taxa de cumprimento prevista de 95%, os casos do "Atendimento da linha - Linha de Prevenção e Combate ao Tráfico de Pessoas" que não atingiram a meta definida se concentraram nos 2.º e 3.º trimestres do ano 2023, cuja razão foi a falha no toque do novo sistema, que resulta o respectivo trabalhador não conseguiu atender a chamada dentro do prazo definido na Carta de Qualidade. Com vista a assegurar o normal funcionamento dos equipamentos informáticos, a entidade de execução exigiu os trabalhadores em seguir as instruções para operar o sistema, pelo que a taxa de cumprimento do 4.º trimestre voltou para 100%.

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%.
- 3 O respectivo indicador de qualidade de serviço será oficialmente ajustado de "20 minutos" para "15 minutos" a partir de 14 de Novembro de 2023.

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) a partir de quando a unidade de serviço receber o documento.
- (b) a partir da entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.
- (c) a partir do dia útil imediato após a entrada do pedido na unidade de serviço sem falta de documentos necessários ao seu processamento.
- (d) 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.
- (e) a partir do sinal da chamada telefónica à unidade de serviço até quando a chamada é atendida pelos serviços.
- (f) a partir de chegada ao balcão de atendimento até finalizar o tratamento das formalidades.
- (g) 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).
- (h) por cada uma entrada de chamada directa (não incluindo chamadas transferidas por outros serviços).
- (i) calculado para cada uma infracção administrativa.
- (j) por cada comunicação/pedido.
- (k) quando o achado/perdido apenas se tratar de documento/s (excepto quando o achado/perdido incluir outros objectos e valores).
- (l) a formalidade pela passagem de inspeção 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:

- (m) são destinatários os residentes de Hong Kong que já se registaram para utilização do canal das passagens automáticas de Macau.
- (n) 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.
- (o) são destinatários os residentes de Macau que efectuaram a participação de extravio no CPSP.
- (p) 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:

- (q) 1. O "Serviço remunerado" 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" 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.