

Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau
Carta de Qualidade

N.º	Serviços prestados	Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados (não inclui o tempo das fileiras ou de envio por correios) (Obs.)			2023		2024		2025		
							Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	
1	Autorização prévia de entrada	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	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	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
		3	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	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 de residentes da RAEM via canais manuais	4	Entrada e saída de residentes da RAEM via canais manuais	10 segundos	(e) (i) (n)	90%	100% (Nota 2)	90%	100% (Nota 2)	90%	100% (Nota 2)
		5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5	Primeira entrada de titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	20 minutos	(a)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		6	Entrada na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior	6	Entrada na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior (confirmação da identidade pelo sistema de impressões digitais do CPSP)	20 minutos	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				7	Entrada na RAEM de residente cujo documento tenha sido extraviado no exterior (confirmação da identidade não pelo sistema de impressões digitais do CPSP)	25 minutos	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		7	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	8	Pedido de "Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços"	3 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
3	Tratamento de extravio de documento usado para a entrada na RAEM de não residentes	8	Pedido da Declaração de Extravio de Documento por residentes da RAEHK	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) (o)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				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%
4	Prorrogação da Autorização de Permanência	9	Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	11	Prorrogação da autorização de permanência (não superior a 90 dias acumulados)	1 dia útil	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		10	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	12	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		11	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	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
		12	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	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%
		13	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	15	Pedido apresentado pelo requerente na pendência do pedido de autorização de residência	35 minutos	(b)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
5	Título de Identificação de Trabalhador Não Residente	14	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	16	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		15	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	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%
		16	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	18	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		17	Pedido de "Declaração de confirmação de Residentes do Interior da China com estatuto de trabalhador em Macau"	19	Pedido de "Declaração de confirmação de Residentes do Interior da China com estatuto de trabalhador em Macau"	Até às 16H00 do dia útil imediato	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		18	Pedido	20	Pedido de apreciação preliminar do trabalhador não residente doméstico (através da Conta Única de Macau)	Dia útil imediato	(b)	---	---	---	---	95%	100%
		19	Renovação (Inclusive prorrogação)	21	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação pessoal do pedido)	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				22	Pedido de prorrogação apresentado por trabalhador não residente não especializado (apresentação online do pedido)	5 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
6	Autorização Especial de Permanência para os membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes	20	Cancelamento	23	Cancelamento	15 minutos (Nota 3)	(b)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		21	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	24	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	N/A	98%	N/A
		22	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	25	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
		23	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	26	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	N/A
7	Autorização Especial de Permanência para estudantes do exterior	24	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	27	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	N/A	98%	N/A	98%	N/A
		25	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	28	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
		26	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	29	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
		27	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	30	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	28	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	31	Pedido apresentado por titulares de Salvo-Conduto de "Ida"	5 dias úteis	(c)	97%	100%	97%	100%	97%	100%
		29	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	32	Emissão de 2ª via do Comprovativo de Autorização de Residência	Até às 16H00 do dia útil imediato	(b) (p)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A
		30	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	33	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		31	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	34	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do interessado"	3 horas	(b)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
		32	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	35	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	98.73%	95%	100%
		33	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	36	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	98.78%	98%	100%
9	Título Especial de Permanência	34	Pedido	37	Pedido	8 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		35	Renovação	38	Renovação	6 dias úteis	(c)	85%	100%	85%	100%	85%	100%
		36	Prorrogação	39	Prorrogação	5 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		37	Emissão de 2ª via	40	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
		38	Cancelamento	41	Cancelamento	30 minutos	(b)	90%	N/A	90%	100%	90%	100%
		39	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	42	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"	43	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
		41	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	44	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	N/A	98%	100%

N.º	Serviços prestados	Submodalidade de serviço		Indicadores de qualidade dos serviços prestados (não inclui o tempo das fileiras ou de envio por correios) (Obs.)				2023		2024		2025	
								Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos (Nota 1)
10	Documento especial para deslocar à RAEHK	42	Pedido	45	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"	46	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"	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
		45	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	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
11	Certificado de Autorização de Regresso	46	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	49	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"	50	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"	51	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)	49	Pedido de auxílio urgente por telefone (999)	52	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	(g) (j)	99%	99.99%	99%	99.99%	99%	99.99%
13	Tratamento de infracção de trânsito	50	Pagamento de multa (infracção administrativa)	53	Pagamento presencial de multa (infracção administrativa)	3 minutos	(h) (k)	99%	99.99%	99%	99.99%	99%	99.99%
14	Registo de carta de condução do Interior da China / carta de condução estrangeira	51	Registo	54	Registo	5 minutos	(b)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
15	Tratamento de acidente de viação	52	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	55	Pedido de "Declaração de acidente de viação"	10 minutos	(h)	97%	99.24%	97%	99.31%	97%	99.64%
		53	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	56	Pedido do "Certificado de acidente de viação"	8 dias úteis	(c)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
16	Tratamento de perdidos e achados	54	Participação de extravio	57	Participação de extravio de documentos por residentes da RAEM (três ou menos documentos)	15 minutos	(h)	95%	99.57%	95%	99.64%	95%	99.55%
		55	Reclamação de perdidos e achados	58	Notificação de levantamento do documento achado aos residentes da RAEM	15 minutos	(a) (m) (q)	80%	99.29%	80%	98.57%	80%	99.46%
17	Comunicação da instalação de sistema de alarme contra intrusão	56	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	59	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	(b) (l)	90%	100%	90%	100%	90%	96.88%
18	Auto de notícia de transladação de restos mortais	57	Comunicação	60	Comunicação	30 minutos	(b) (l)	90%	N/A	90%	N/A	90%	N/A
19	Livre-trânsito mortuário	58	Pedido	61	Pedido	25 minutos	(b) (l)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
20	Alvará para cremação de restos mortais	59	Pedido	62	Pedido (inclusive o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	(b) (l)	90%	100%	90%	100%	90%	100%
				63	Pedido (inclusive o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	(b) (l)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
21	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de defesa pessoal	60	Emissão de 2ª via	64	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	(c)	---	---	---	---	95%	N/A
22	Licença de posse e uso de armas e dispositivos para finalidades de competição desportiva (Nome original: Licença para uso e porte de arma de competição)(Nota 4)	61	Emissão de 2ª via	65	Emissão de 2ª via	11 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	N/A	95%	N/A
		62	Cancelamento	66	Cancelamento	No mesmo dia	(b)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
23	Autorização prévia de compra e venda ou doação de armas e coisas conexas (Nome original: Autorização de venda / transmissão de armas)(Nota 4)	63	Pedido	67	Pedido - Decisão	20 dias úteis	(c) (r)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
				68	Pedido - Emissão	6 dias úteis	(c) (r)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
24	Autorização prévia de aquisição de munições e projecteis controlados (Nome original: Autorização de aquisição de munições)(Nota 4)	64	Pedido	69	Pedido	10 dias úteis	(c)	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		65	Cancelamento	70	Cancelamento	No mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
25	Autorização prévia de operações de comércio externo (Armas e coisas conexas) (Nome origina: Autorização de importação / exportação de armas, munições, engenhos e materiais explosivos ou de armas simuladas)(Nota 4)	66	Pedido (Nome original: Pedido de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	71	Pedido (Nome original: Pedido de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	13 dias úteis	(c)	80%	100%	80%	100%	80%	100%
		67	Cancelamento (Nome original: Cancelamento de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	72	Cancelamento (Nome original: Cancelamento de "Autorização para importação / exportação")(Nota 4)	No mesmo dia	(b)	99%	N/A	99%	N/A	99%	N/A
26	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	68	Pedido	73	Pedido	10 dias úteis	(c)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
27	Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas	69	Participação e pedido de auxílio por telefone ((853) 2888 9911)	74	Atendimento da linha	9 segundos	(g) (j)	99%	97.7%	99%	100%	99%	96%
28	Serviços remunerados	70	Pedido (Serviço permanente)	75	Pedido (Serviço permanente)	9 dias úteis	(c)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		71	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra)	76	Pedido (Por cada prestação de serviço/obra) - Decisão	No mesmo dia	(b) (s)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		72	Pedido (Eventos)	77	Pedido (Eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	(d)	99%	100%	99%	100%	99%	100%
		73	Cancelamento	78	Cancelamento	No mesmo dia	(f)	---	---	---	---	99%	100%

O Corpo de Polícia de Segurança Pública já implementou um total de 78 indicadores da Carta de Qualidade para os 28 serviços prestados, e a situação de cumprimento da Carta de Qualidade em 2025 foi de modo geral satisfatória, a taxa média anual de cumprimento da maioria dos indicadores de qualidade atingiu a meta definida, tendo, a sua maioria, mantido no intervalo de 97% a 100%.

No entanto, o indicador de qualidade do serviço respeitante ao “Atendimento da linha” da “Linha de prevenção e combate ao tráfico de pessoas” ainda não atingiu a taxa da meta definida, e após a análise dos dados, verificou-se que os casos que não atingiram a meta foram concentrados nos 1.º e 3.º trimestres do ano de 2025, principalmente porque os operadores estavam, na altura, a atender outros pedidos de assistência e consultas, resultanto assim o atraso no atendimento. Para evitar o novo acontecimento de atraso no atendimento de chamadas, a respectiva entidade já coordenou com o serviço técnico para aumentar o número de linhas telefónicas e avisou o pessoal para atender com prioridade as respectivas chamadas, pelo que a taxa de satisfação dos objectivos do 4.º trimestre já voltou para 100%.

Esta Corporação continuará a rever e a otimizar as suas medidas para assegurar a melhoria 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.
 - 4 A Lei n.º 12/2024 (Regime jurídico do controlo de armas e coisas conexas) entrou em vigor a partir do dia 31 de Agosto de 2024, o que levou a uma alteração da designação a partir do 4.º trimestre de 2024.

N/A Significa que nesse ano, não houve nenhum pedido
--- Significa que nesse ano, a carta de qualidade não estava ainda implementada.

Observações:

O “Indicador da qualidade dos serviços prestados” é calculado / destinado:

(a) A partir do momento em que o documento é entregue à unidade de serviço.

(b) A partir da entrada do pedido na unidade de serviço e verificado que esteja acompanhado de todos os documentos necessários ao seu processamento.

(c) A partir do dia útil imediato à entrada do pedido na unidade de serviço e verificado que esteja acompanhado de todos os documentos necessários ao seu processamento.

(d) A partir do dia útil imediato à entrada do pedido na unidade de serviço e verificado que esteja acompanhado de todos os documentos necessários ao seu processamento, ou após a reunião de coordenação.

(e) A partir do momento em que o documento é entregue à unidade de serviço, ou da leitura do código QR de “Minha passagem fronteiriça” efectuada por parte do residente de Macau.

(f) A partir do momento em que a comunicação é recebida pela unidade de serviço.

(g) Desde o primeiro toque da chamada telefónica até ao atendimento pela unidade de serviço.

(h) Desde a chegada ao balcão de atendimento até concluídas as formalidades.

(i) Por cada documento (excepto a verificação de mais de um documento no Posto de Migração do Aeroporto e no Posto de Migração do Parque Industrial Transfronteiriço Zhuhai-Macau).

(j) Por cada entrada de chamada directa (excepto chamadas reencaminhadas por outros serviços).

(k) Por cada infracção administrativa.

(l) Por cada comunicação/pedido.

(m) Apenas para documento achado (excluem-se da Carta de Qualidade casos em que sejam achados também bens).

(n) Excluem-se da Carta de Qualidade as formalidades para a passagem pelos canais de inspecção integral.

(o) Destina-se a residentes da RAEHK que tenham efectuado o registo para utilização de canais automáticos de Macau.

(p) Destina-se aos indivíduos que solicitem a emissão de 2ª via do “Comprovativo de Autorização de Residência” em caso de extravio, dano, furto ou expiração de validade.

(q) Destina-se a residentes da RAEM que tenham participado o extravio ao CPSP.

(r) Destina-se a portadores de licença/autorização das armas em causa.

(s) 1. Os “serviços remunerados” podem ser prestados a partir das 06H00 (serviços de regulação do trânsito) ou das 08H00 (serviços de manutenção da ordem) do dia imediato ao pedido, devendo este ser apresentado pelo requerente e acompanhado de todos os documentos necessários o mais tardar até às 16H00 do dia anterior à prestação dos serviços.
2. Em caso de “serviços remunerados” em dias não úteis, dias de feriados ou dia útil imediatamente posterior, o pedido, acompanhado dos documentos necessários, deve ser apresentado até às 16H00 do dia útil anterior à prestação dos serviços.
3. Deve ser apresentado um pedido para cada prestação de serviço solicitada conforme as eventuais necessidades.