

**1.º Trimestre do ano 2021**  
**Situação de implementação da Carta de Qualidade**

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade			Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Subunidades	Taxa de satisfação real dos objetivos definidos (Notas:1)
1	Autorização de entrada e permanência	1	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	---
		2	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		3	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
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	90%	Postos de Migração (Indicadores da qualidade n.º 4, 6 e 7) Posto de Migração das Portas do Cerco (Indicador da qualidade n.º 5) do Departamento de Controlo Fronteiriço	100% (Notas:2)
		5	Formalidades da verificação de documento para os titulares de Salvo-conduto para deslocação a Hong Kong e Macau	20 minutos	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	98%		99.66%
		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	98%		100%
		8	Pedido de "Certidão de registo individual de movimentos fronteiriços"	3 dias úteis	90%	Subdivisão de Consultas e Informática do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	99.92%
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	98%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência (durante horas de expediente)	100%
		10	Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes da RAEHK - confirmação da identidade por autoridade competente da RAEHK	3 horas	98%	Comissariado de Investigação e Repatriamento do Departamento de Controlo Fronteiriço (fora de horas de expediente)	100%
4	Prorrogação da "Autorização de Permanência"	11	Prorrogação normal (até ao máximo de 90 dias)	1 dia útil	80%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		12	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		13	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		14	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
5	Título de Identificação de Trabalhador Não-residente	15	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		16	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		100%
		17	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	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	90%		100%
		19	Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega pessoalmente do pedido)	3 dias	98%		100%
		20	Pedido de prorrogação de Trabalhador não residente não especializado (entrega do pedido por via net)	5 horas	98%		100%
6	"Autorização Especial de Permanência" para Agregado Familiar do Trabalhador Não-residente	21	Cancelamento	20 minutos	97%	Subdivisão de Trabalhadores Não Residentes do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		22	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		23	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		24	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
7	"Autorização Especial de Permanência" para Estudantes do Exterior	25	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	---
		26	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		27	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
		28	Pedido de "Certidão que transcreve o registo de autorização especial de permanência concedida ao estudante do exterior"	2 dias úteis	90%		100%
8	Autorização de Residência	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	97%	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		30	Emissão de 2ª via do "Certificado de Residência"	até às 16H00 do dia útil imediato	95%		---
		31	Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência / Renovação da Autorização de Residência"	até às 12H00 do dia útil imediato	95%		---
		32	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		100%
		33	Pedido de "Certidão comprovativa de que as impressões digitais foram recolhidas do requerente"	3 horas	98%		100%
		34	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		100%
		35	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		100%
9	"Autorização Especial de Permanência" para Interessados com pedidos de Autorização de Residência	36	Pedido	35 minutos	95%	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		37	Renovação	35 minutos	90%		100%
		38	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		39	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---

#	Tipos de Serviço	Indicadores da qualidade			Taxa de satisfação dos objetivos previamente definidos	Subunidades	Taxa de satisfação real dos objetivos definidos (Notas:1)
10	Título Especial de Permanência	40	Pedido	8 dias úteis	90%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	100%
		41	Renovação	6 dias úteis	85%		100%
		42	Emissão de 2ª via	4 dias úteis	90%		100%
		43	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		44	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		45	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
11	Documento especial para deslocar à RAEHK	46	Pedido	até às 15H00 do dia útil imediato	90%	Subdivisão de Permanência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	---
		47	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%		---
		48	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		49	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
12	Certificado de Autorização de Regresso	50	Pedido de "Declaração comprovativa de que decorre o pedido do requerente"	2 horas	98%	Subdivisão de Residência do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência	---
		51	Pedido de "Certidão comprovativa de que os documentos são cópias extraídas do processo do requerente"	2 dias úteis	95%		---
		52	Pedido de "Outras certidões emitidas de acordo com informação constante no processo"	3 dias úteis	98%		---
13	Serviços de Emergência	53	Atendimento da linha de emergência (999)	9 segundos	99%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações	99.89%
14	Cobrança de multas por infrações de trânsito	54	Pagamento de multas pessoalmente	3 minutos	99%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito Comissariado de Praia Grande, Comissariado da ZAPE e Comissariado da Zona Norte do Departamento Policial de Macau	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	90%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do Departamento de Trânsito	100%
16	Documentos comprovativos de acidente de viação	56	Pedido de "Declaração de Acidente de Viação"	10 minutos	97%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito	99.60%
		57	Pedido de "Certidão de Acidente de Viação"	10 dias úteis	90%	Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau e Comissariado de Trânsito das Ilhas do Departamento de Trânsito	100%
17	Participação de extravio	58	Participação de extravio de documentos por residentes de Macau (dentro de 3 documentos)	15 minutos	95%	Departamento Policial de Macau Departamento Policial das Ilhas	98.85%
18	Tratamento de achados / perdidos	59	Documento achado / perdido de residentes de Macau - Notificação de devolução	15 minutos	80%	Departamento Policial de Macau Departamento Policial das Ilhas Departamento de Controlo Fronteiriço Departamento de Trânsito Unidade Especial de Polícia	95.38%
19	Comunicação da instalação de sistema de alarme	60	Comunicação pela 1ª vez / Atualização de dados	20 minutos	90%	Departamento Policial de Macau Departamento Policial das Ilhas	100%
20	Auto de notícia de transladação de restos mortais	61	Comunicação prévia	30 minutos	90%	Comissariado de Fiscalização e Registo do Departamento de Informações	---
21	Livre-trânsito mortuário	62	Pedido	25 minutos	95%		100%
22	Alvará para cremação de restos mortais	63	Pedido (incluindo o "Auto de notícia de transladação de restos mortais")	35 minutos	90%		100%
		64	Pedido (incluindo o "Livre-trânsito mortuário")	30 minutos	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	98%	Secção de Armas e Munições do Departamento de Informações	100%
		66	Pedido (incluindo a "Autorização de Venda / Transmissão de armas") - Emissão	6 dias úteis	98%		100%
		67	Renovação	17 dias úteis	95%		100%
		68	2ª Emissão	11 dias úteis	95%		100%
		69	Cancelamento	no mesmo dia	99%		100%
		70	Pedido (incluindo a inativação da arma)	30 dias úteis	95%		100%
25	Autorização de venda / transmissão de armas	71	Pedido - Decisão	20 dias úteis	98%	100%	
		72	Pedido - Registo	6 dias úteis	98%		100%
26	Autorização de aquisição de munições	73	Pedido	10 dias úteis	95%	91.67%	
		74	Cancelamento	no mesmo dia	99%		---
27	Importação / Exportação de armas, munições, engenhos ou materiais explosivos ou de armas simuladas	75	Pedido de "Autorização para importação / exportação"	13 dias úteis	80%	100%	
		76	Cancelamento de "Autorização para importação / exportação"	no mesmo dia	99%		---
28	Cartão de identificação profissional para agentes de segurança	77	Pedido	10 dias úteis	98%	Secção de Empresas de Segurança Privada do Departamento de Informações	100%
29	Linha de Combate ao Tráfico de Pessoas (853) 28889911	78	Atendimento da linha	9 segundos	99%	Centro de Operações e Comunicações do Departamento de Planeamento de Operações	100%
30	Serviços remunerados (Serviço Gratificado)	79	Pedido (Serviço permanente)	10 dias úteis	99%	Gabinete de Planeamento de Operações do Departamento de Planeamento de Operações	100%
		80	Pedido (Serviços sucessivos / Obras) - Decisão	no mesmo dia	99%		100%
		81	Pedido (Eventos) - Emissão da estimativa de custos	2 dias úteis	99%		100%

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%.

--- Indica-se que naquele trimestre não houve os casos de requerimento.