



服務承諾 Carta de Qualidade Performance Pledge
執行情況 Resultados obtidos Implementation

項目 Services Service	承諾 Compromissos Pledge	預設達標率 Taxa a atingir Target rate	執行情況 Accomplishment Implementação		
			2015	2016	2017
報案處理 Tratamento de denúncia Crime Reporting					
親身報案：即時發出檢舉憑據		100%	100%	100%	100%
Apresentação de denúncia por deslocação pessoal: uma guia de denúncia é emitida imediatamente Reporting in person: a Complaint Notification will be issued immediately					
10個工作天內發出《檢舉記錄之證明》		100%	100%	100%	100%
O certificado do registo da denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis A Case Reporting Certificate will be issued within 10 working days					
查詢與自身有關的案件調查階段 (調查中/已移交檢察院) 填妥表格後2個工作天內回覆		100%	100%	100%	100%
Consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados (em fase de investigação/ já remetidos ao Ministério Público) Os pedidos serão atendidos no prazo de 2 dias úteis após a sua formalização no respectivo boletim					
Making an enquiry concerning the investigation progress of one's own case (whether it is under investigation/in the hands of the Public Prosecutions Office) A reply will be given within 2 working days upon receipt of an application					
申請舉辦公民教育活動 Pedidos de realização de actividades de educação cívica Application for organising civic education activities					
收到申請後2個工作天內初步回覆		100%	100%	100%	100%
A preliminary reply will be given within 2 working days upon receipt of an application Os pedidos serão respondidos preliminarmente no prazo de 2 dias úteis					