



**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		
			2016	2017	2018
<b>報案處理 Tratamento de denúncia Crime Reporting</b>					
	<b>親身報案：即時發出檢舉憑據</b>	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				
	<b>10個工作天內發出《檢舉記錄之證明》</b>	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				
	<b>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</b>	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				
<b>申請舉辦公民教育活動 Pedidos de realização de actividades de educação cívica Application for organising civic education activities</b>					
	<b>收到申請後2個工作天內初步回覆</b>	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				