

3.º Trimestre do ano 2008

Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço	Padrão de acção	Unidade	Serviços ordinários			Total de casos irregulares (Nota 1)	Total de pedidos (Nota 2)	
			N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa)	N.º de serviços que não corresponderam aos critérios (Taxa)	Total			
1. Formalidades de verificação de documentos nas entrada/saídas	1) Formalidades de entrada / saída para portadores de B.I.R.M. (Canal de Controlo Não-automático)	10 segundos	12,290,931 (100%)	0 (0%)	12,290,931	475	12,291,406	
	2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora do Território	30 minutos	1,495 (99.6%)	6 (0.4%)	1,501	0	1,501	
2. Certidão	1) Emissão de "Certidão conforme os documentos constantes no processo"	3 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	29 (100%)	0 (0%)	29	0	29
			Comº de Estrangeiros	19 (100%)	0 (0%)	19	0	19
			Comº de Residentes	42 (100%)	0 (0%)	42	0	42
90								
3. Formalidades em caso de extravio de documentos relativo a cidadãos não-residentes	1) Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes de RAEHK	3 horas	177 (99%)	2 (1%)	179	0	179	
4. Autorização de Residência	1) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" em situação normal	5 dias úteis	522 (100%)	0 (0%)	522	11	533	
	2) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	60 (100%)	0 (0%)	60	0	60	
	3) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	
	4) Emissão de 2ª via da "Guia de A.R./Ren. de A.R."	2 dias úteis	3 (100%)	0 (0%)	3	0	3	
5. Documento especial para deslocação a RAEHK	1) Emissão	3 dias úteis	4 (100%)	0 (0%)	4	0	4	
6. Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	1) Emissão	2 dias úteis	3 (100%)	0 (0%)	3	0	3	
7. Título Especial de Permanência	1) Emissão	10 dias úteis	95 (100%)	0 (0%)	95	0	95	
	2) Renovação	8 dias úteis	108 (100%)	0 (0%)	108	0	108	
	3) Emissão de 2ª via	8 dias úteis	4 (100%)	0 (0%)	4	0	4	
8. Carta de Condução Internacional	1) Registo da Carta de Condução de RAEHK ou dos países constantes do Artigo 80º da Lei do Trânsito Rodoviário	5 minutos	2,750 (100%)	0 (0%)	2,750	2	2,752	

Notas:

1. "Casos irregulares" são casos que não correspondem a situações normais e encaminhadas para tratamento especial, pelo que são considerados fora do quadro da "Carta de Qualidade".
2. "Total de pedidos" é o total de serviços solicitados pelo público, incluindo todos os serviços ordinários e casos irregulares que entretanto tinham surgido.