

4.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 2)	Total de casos p ^a a entrega posterior de doc. necessários p ^a o pedido (Nota 3)	Total de pedidos (Nota 4)	
				N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa) (Nota 1)	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	Todos os postos fronteiriços	4,983,310 (100%)	0 (0%)	4,983,310	191	0	4,983,501	
	2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora da Região	30 minutos		431 (98.6%)	6 (Nota 5) (1.4%)	437	1	0	438	
2. Certidão	1) Emissão de "Certidão conforme os documentos constantes no processo"	3 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	33 (100%)	0 (0%)	33	0	0	33	95
			Comº de Estrangeiros	13 (100%)	0 (0%)	13	0	0	13	
			Comº de Residentes	49 (100%)	0 (0%)	49	0	0	49	
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	Comº de Estrangeiros	193 (98.5%)	3 (Nota 6) (1.5%)	196	0	0	196	
4. Autorização de Residência	1) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" em situação normal	5 dias úteis	Comº de Residentes	326 (100%)	0 (0%)	326	12	13	351	
	2) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	Comº de Residentes	77 (100%)	0 (0%)	77	0	0	77	
	3) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	Comº de Residentes	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	
	4) Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência/ Renovação da Autorização de Residência"	2 dias úteis	Comº de Estrangeiros	2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2	
5. Documento especial para deslocação a RAEHK	1) Emissão	3 dias úteis	Comº de Residentes	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	
6. Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	1) Emissão	2 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	
7. Título Especial de Permanência	1) Emissão	10 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	71 (92%)	6 (Nota 7) (8%)	77	2	0	79	
	2) Renovação	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	110 (92%)	10 (Nota 7) (8%)	120	0	0	120	
	3) Emissão de 2ª via	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0	
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	Comº de Trânsito de Macau	2,515 (100%)	0 (0%)	2,515	3	0	2,518	

Notas:

1. Critério determinado apenas aplicável para as situações normais, e a contar a partir do 1º dia útil logo após a recepção definitiva do pedido pelo serviço (sem falta da entrega de qualquer documento necessário p^a o pedido)

2. "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".
3. Casos em "posterior entrega de documentos necessários p^a o pedido", isto é, são casos que até à data da contagem da taxa de critérios, ainda não fizeram a entrega de documento/s necessário/s p^a o pedido, tendo em conta que, o critério só é aplicável para os casos que deram entrada no serviço, sem falta de qualquer documento necessário.
4. "Total de pedidos" é o total de serviços solicitados pelo público, incluindo todos os serviços ordinários, casos irregulares e/ou aguardando pela posterior entrega de documento/s necessário/s p^a o pedido, que entretando tinham surgido.
5. 6 casos (1.4%) que não corresponderam ao critério, por demora no envio de dados por via fax ao serviço cooperador, soluções a serem estudadas por ambas as partes.
6. 3 casos (1.5%) que não corresponderam ao critério, devido à resposta tardia da confirmação de dados identificativos por parte dos serviços em HK. Foram solicitadas atenção e consideração aos serviços de HK, para melhoria dos serviços a ser em prestados.
7. Devido a obras de expansão em construção no interior dos serviços, resultaram falhas na prestação de serviços, nomeadamente 6 e 10 casos (ambos 8%) não conseguiram atingir o critério determinado.

