

3.º Trimestre do ano 2009

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	4,982,566 (100%)	0 (0%)	4,982,566	422	0	4,982,988	
	2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora da Região	30 minutos		413 (99.5%)	2 (0.5%)	415	0	0	415	
2. Certidão	1) Emissão de "Certidão conforme os documentos constantes no processo"	3 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	30 (100%)	0 (0%)	30	0	0	30	72
			Comº de Estrangeiros	15 (100%)	0 (0%)	15	0	0	15	
			Comº de Residentes	27 (100%)	0 (0%)	27	0	0	27	
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	159 (99.4%)	1 (0.6%)	160	0	0	160	
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	1067 (100%)	0 (0%)	1067	18	82	1167	
	2) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	Comº de Residentes	71 (100%)	0 (0%)	71	0	0	71	
	3) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	Comº de Residentes	0 (100%)	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	63 (100%)	0 (0%)	63	0	0	63	
	2) Renovação	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	143 (100%)	0 (0%)	143	0	0	143	
	3) Emissão de 2ª via	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	4 (100%)	0 (0%)	4	0	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	Comº de Trânsito de Macau	1,548 (100%)	0 (0%)	1,548	0	0	1,548	

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.