

1º Trimestre do ano 2010

Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço	Padrão de acção		Unidade	Serviços ordinários			Total de casos irregulares (Nota 2)	Total de pedidos examinados que até à data não fizeram a entrega de documentos necessários (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	5,134,738 (100%)	0 (0%)	5,134,738	425	0	5,135,163
	2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora da Região	30 minutos		348 (98%)	7 (2%)	355	0	0	355
2. Certidão	1) Emissão de "Certidão conforme os documentos constantes no processo"	3 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	15 (100%)	0 (0%)	15	0	0	15
			Comº de Estrangeiros	14 (100%)	0 (0%)	14	0	0	14
			Comº de Residentes	76 (100%)	0 (0%)	76	0	0	76
105									
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	181 (98.4%)	3 (1.6%)	184	0	0	184
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	686 (100%)	0 (0%)	686	18	43	747
	2) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	Comº de Residentes	68 (100%)	0 (0%)	68	0	0	68
	3) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	Comº de Residentes	/	/	/	/	/	/
	4) Emissão de 2ª via da "Guia de Autorização de Residência/ Renovação da Autorização de Residência"	2 dias úteis	Comº de Estrangeiros	6 (100%)	0 (0%)	6	0	0	6
5. Documento especial para deslocação a RAEHK	1) Emissão	3 dias úteis	Comº de Residentes	/	/	/	/	/	/
6. Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	1) Emissão	2 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	/	/	/	/	/	/
7. Título Especial de Permanência	1) Emissão	10 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	65 (100%)	0 (0%)	65	0	0	65
	2) Renovação	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	135 (100%)	0 (0%)	135	0	0	135
	3) Emissão de 2ª via	8 dias úteis	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	9 (100%)	0 (0%)	9	0	0	9
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	1147 (100%)	0 (0%)	1147	0	0	1147

**Notas:**

1. Critério determinado apenas aplicável para as situações normais, e a contar a partir do 1º dia útil logo após a entrega definitiva de documentos necessários pelo requerente.
2. "Casos irregulares" são casos que não correspondem a situações normais e encaminhados para tratamento especial, e considerados fora do quadro da "Carta de Qualidade".
3. Relativamente aos casos "até à data não fizeram a entrega definitiva de documentos necessários", que são casos que até à data da contagem da taxa de critérios, ainda não fizeram a entrega de todos os documentos necessários para o pedido, pelo que não corresponde ao critério do serviço que só contam os pedidos que deram entrada no serviço e 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 até à data não fizeram a entrega de documentos necessários para o pedido.