

## 1.º Trimestre do ano 2008

### Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço	Padrão de acção	N.º de services	N.º de serviços que corresponderam aos critérios	N.º de serviços que não corresponderam aos critérios	Taxa de correspondência aos critérios	Observações
1 ) Formalidades de entrada / saída para portadores de B.I.R.M. (Canal de Controlo Não-automático)	10 segundos	8,119,957 <b>Nota 1</b>	8,119,957	0	100%	-----
2 ) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora do Território	30 minutos	526	496	30	94.3% <b>Nota 2</b>	Motivo de não correspondência aos critérios: No Posto Fronteiriço das Portas do Cerco (PFPC) houve 30 serviços que não corresponderam aos critérios, entre os quais, sete dos serviços foram por motivo de avaria de computador, 23 por atraso da resposta dos dados por parte do Centro de Controlo Operacional (CCO).
3 ) Emissão de Certidão conforme os documentos constantes no processo	3 dias úteis	83	83	0	100%	-----
4 ) Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes de RAEHK	3 horas	293	293	0	100%	-----
5 ) Emissão de 2ª via da "Guia de A.R./Ren. de A.R.	2 dias úteis	5	5	0	100%	-----
6 ) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	0	0	0	----	-----
7 ) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" em situação normal	5 dias úteis	601 <b>Nota 3</b>	601	0	100%	-----
8 ) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	102	102	0	100%	-----
9 ) Emissão de documento especial para deslocação a RAEHK( Statement)	3 dias úteis	0	0	0	----	-----
10) Emissão de Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	2 dias úteis	28	28	0	100%	-----
11) Emissão de "Título Especial de Permanência"	10 dias úteis	63	63	0	100%	-----
12) Renovação de "Título Especial de Permanência"	8 dias úteis	76	76	0	100%	-----
13) Emissão de 2ª via de "Título Especial de Permanência"	8 dias úteis	4	4	0	100%	-----
14) Registo da Carta de Condução de RAEHK ou dos países constantes do Artigo 80º da Lei do Trânsito Rodoviário	5 minutos	6128	6128	0	100%	-----

## Notas:

1. Registaram nos Postos Fronteiriços 166 casos de entradas e saídas encaminhadas para procedimento especial, pelo que não foram incluídos no número acima mencionado.
2. 95% na taxa de correspondência aos critérios foi o objectivo que o nosso Serviço estabeleceu para todos os programas de carta de qualidade, mas, ainda existe uma ligeira diferença para que o presente programa corresponda aos critérios, daí que, este Serviço e a Direcção dos Serviços de Identificação estão a estudar as medidas mais directas de obtenção dos dados da parte do titular, e, cremos que após a aplicação das respectivas medidas de aperfeiçoamento, poderá garantir alcançar o objectivo estipulado, ou seja, 95% na taxa de correspondência aos critérios.
3. Durante a apreciação de pedidos, verificou-se 6 casos que não correspondem a situações normais, e processados para procedimento especial, pelo que foram excluídos do número acima indicado.

